

Strategi Humas Polresta Denpasar dalam Pelayanan Informasi Publik

Elisa Aprillia Mayos¹⁾, I Dewa Ayu Sugiatica Joni²⁾, Ade Devia Pradipta³⁾

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Elisaaprillia25@gmail.com, idajoni11@gmail.com, deviapradipta88@gmail.com³

ABSTRACT

In realizing the transparency of Public Information according to Undang-Undang Number 14 in year 2008 about Public Disclosure, Police of the Republic Indonesia ratified the legislation Peraturan Kapolri Number 16 in year 2010. That regulation must be executed by all the member of Polri from the central level to the regional unity, such as Polresta Denpasar, At the level of Polresta, Documentation and Information Management Carried by public relations. In carrying out the duties to provide a public informations services, the public relations of Polresta Denpasar implement a variety of public relations strategy. In analyzing it, this research is using the method or approaching strategy of Rusady Ruslan's public relations. This is a descriptive qualitative research by using a triangulation techniques. This study has shown implementation of Polresta Denpasar run their duties and responsibility as a public relations as well as Document and Information Management officer. In practice, public relations of Polresta Denpasar has used several of public relations strategies based on the types information which can be delivered to the public accordance with Perkap Number 16 in year 2010. In delivering the informations indirectly, Public Realtions of Polresta Denpasar used the social media, website and email. Other than that, Public Relations of Polresta Denpasar also serves the request for indirect information by utilizing the public services of Public Information Centre (PIC).

Keywords : *Public Realtions, Public Information Services, Polresta Denpasar Strategy of Public Relations*

PENDAHULUAN

Sebagai salah satu negara demokrasi, Indonesia menjunjung tinggi kebebasan bagi setiap warga negaranya. Hal ini juga terjadi dalam hak kebebasan sebagai warga negara untuk mendapatkan informasi publik. . Kebebasan dalam mendapatkan informasi publik dimaknai sebagai keterbukaan dan wujud transparansi penyelenggaran negara terhadap masyarakat khususnya transparansi

dalam bidang informasi publik.Maka disahkanlah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) sebagai landasan dalam transparansi informasi di lingkungan badan publik.

Polri sebagai salah satu lembaga yang wajib melaksanakan UU KIP menetapkan regulasi yang secara internal

berlaku di lingkungannya yaitu Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia (Perkap) Nomor 16 Tahun 2010 yang disempurnakan lagi menjadi Perkap Nomor 24 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kepolisian Republik Indonesia. Peraturan tersebut bertujuan untuk mewujudkan peranan pengembalian fungsi Humas Polri, baik dari tingkat Pusat sampai dengan tingkat satuan kewilayahan dalam melayani kebutuhan informasi publik secara nyata dan optimal.

Pada Perkap Nomor 24 Tahun 2011, ditunjuklah Kepala Biro Pengelola Informasi dan Dokumentasi Divisi Humas Polri sebagai PPID dalam tingkat Mabes Polri, Kepala Bidang Humas Kepolisian Daerah sebagai PPID dalam tingkat Polda, Kepala Subbagian (Kasubag) Humas sebagai PPID dalam tingkat Polres, serta Kepala Seksi (Kasie) Humas sebagai PPID dalam tingkat Polsek.

Menurut Cutlip, Centre dan Broom (2006:468), tugas utama praktisi humas pemerintahan adalah memberikan informasi kepada khalayak. Hal ini sejalan dengan tugas PPID di lingkungan Polri. Dalam melaksanakan fungsi optimal sebagai humas di lingkungan kepolisian, maka dibutuhkan berbagai strategi kehumasan khususnya dalam pelayanan informasi publik. Berbagai satuan kewilayahan telah menyusun dan mengimplementasikan berbagai strategi kehumasan dalam memberikan pelayanan informasi publik. Salah satunya adalah Humas Polresta Denpasar yang membentuk *Public Information Center* (PIC) sebagai salah satu

strateginya dalam menjalankan tugas kehumasan untuk memberikan pelayanan informasi publik. Humas Polresta Denpasar memberikan pelayanan terbaik dalam pelayanan informasi publik melalui berbagai strategi kehumasan yang disusun berdasarkan kriteria informasi yang dapat diakses oleh publik salah satunya dengan berbasis teknologi yang berpedoman pada Perkap.

Sehingga hal inilah yang menarik untuk dijadikan topik pada penelitian ini. Dimana peneliti ingin melihat berbagai strategi humas yang disusun serta diimplementasikan oleh Humas Polresta Denpasar dalam pelayanan informasi publik berdasarkan kriteria informasi yang dapat diakses oleh publik (sesuai dengan Perkap Nomor 16 Tahun 2010).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi humas Polresta Denpasar dalam memberikan pelayanan informasi publik berdasarkan kriteria informasi yang dapat diakses oleh publik (sesuai dengan Perkap Nomor 16 Tahun 2010). Batasan masalah dari penelitian ini meliputi berbagai strategi humas Polresta Denpasar yang telah disusun dan diimplementasikan dalam memberikan pelayanan informasi publik berdasarkan kriteria informasi yang dapat diakses oleh publik (sesuai dengan Perkap Nomor 16 Tahun 2010) khususnya pada publik eksternal seperti awak media, pemerintah setempat serta masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Liesmaya (2013) dalam penelitian mengenai strategi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Polda Banten dalam Pelayanan Informasi Publik. Penelitian ini berfokus pada strategi yang dilakukan PPID Polda Banten dalam pelayanan informasi publik dilihat dari fungsi manajemen POAC (planning, organizing, actuating, controlling). Penelitian ini juga menggunakan teori sistem sebagai panduan penelitian. Adapun perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus penelitian serta teori yang dipergunakan. Pada penelitian tersebut menganalisis strategi yang digunakan oleh PPID Polda Banten dimana kedudukan PPID dalam tingkat Polda berada di bawah Kepala bagian Humas serta teori yang digunakan dalam penelitian tersebut merujuk pada teori sistem serta manajemen POAC. Sementara pada penelitian ini berfokus mengenai strategi Humas Polresta Denpasar. Dimana pada tingkat Polresta, PPID adalah jabatan yang juga diemban oleh Subbag Humas. Selain itu penelitian ini menggunakan pendekatan strategi humas Rusady Ruslan.

Susanti (2014) dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping. Penelitian ini mengemukakan kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping. Kualitas pelayanan tersebut dinilai dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif melalui pengisian

kuisisioner. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus penelitian. Penelitian tersebut berfokus pada penilaian kualitas pelayanan pada bidang administrasi publik, sedangkan penelitian ini berfokus pada strategi humas yang dilakukan oleh Humas Polresta Denpasar dalam Pelayanan Informasi Publik. Penelitian ini tidak sampai pada tahap penilaian dari strategi humas yang telah dijalankan tersebut.

Hardiyanti (2010) dalam penelitian mengenai strategi Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan informasi *short mesaages services* (SMS) 9123 pada masyarakat. Penelitian ini berfokus pada strategi yang dilakukan oleh Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan SMS 9123 pada masyarakat di Kota Bandung. Dimana program SMS 9123 tersebut merupakan salah satu strategi humas Polwiltabes dalam memenuhi kebutuhan informasi publik. Adapun perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini yakni, penelitian tersebut berfokus pada salah satu strategi yang dilakukan Humas Polwiltabes Bandung dalam pelayanan informasi publik yakni layanan SMS 9123. Sedangkan, penelitian ini berfokus pada strategi secara keseluruhan yang dilakukan oleh Humas Polresta Denpasar dalam pelayanan informasi publik.

Arifin (2012) dalam penelitian mengenai efektifitas pelayanan publik di Kecamatan Meritengngae Kabupaten

Sidenreng Rappang Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh efektifitas pelayanan publik di Kecamatan Meritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang Provinsi Sulawesi Selatan. Penilaian efektifitas menggunakan metode penelitian kuantitatif melalui kuisioner. Adapun perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini yakni penelitian tersebut menilai efektifitas pelayanan publik dalam bidang administrasi seperti pembuatan KK, AK, dan KTP yang dilakukan oleh Kecamatan Meritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang Provinsi Sulawesi Selatan. Sedangkan, penelitian ini bertujuan ingin mengetahui berbagai strategi kehumasan yang dilakukan oleh Humas Polresta Denpasar khususnya dalam pelayanan informasi publik.

Humas

Pengertian Humas menurut *British Institute of Public Relation*, adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan yang bertujuan adanya upaya saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap publiknya. Selain itu, Cutlip, Centre & Broom (2011:408-409) juga mengemukakan, terdapat pula tujuh C dalam komunikasi humas yang berguna agar pelaksanaan tugas serta kegiatan komunikasi humas dapat berjalan secara baik dan efektif yaitu:

- a) *Credibility*
- b) *Context*
- c) *Content*

- d) *Clarity*
- e) *Continuity and Consistency*
- f) *Channel*
- g) *Capability of the audience*

Menurut Cutlip, Centre dan Broom (2006:468), tugas utama praktisi humas pemerintahan adalah memberikan informasi kepada khalayak. Dalam bidang pemerintahan, humas memiliki tugas untuk menjalankan kegiatan kebijakan publik dan pelayanan publik. Menurut Dimock dan Koenig (Ruslan, 2006:342), mengemukakan bahwa tugas-tugas humas instansi maupun lembaga pemerintahan adalah memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat tentang pelayanan kepada masyarakat, kebijaksanaan serta tujuan yang hendak dicapai oleh pemerintah dalam melaksanakan program kerja.

Humas khususnya humas pada lembaga pemerintahan bukan hanya memberikan informasi kepada publiknya, namun humas juga menerima informasi dari publiknya. Ciri khas dari humas adalah menyelenggarakan komunikasi timbal balik (*two ways communication*) antara lembaga dengan publik yang bertujuan untuk menciptakan rasa saling pengertian serta dukungan bagi terciptanya suatu tujuan tertentu.

Humas Polresta Denpasar merupakan subjek pada penelitian ini. Kepala Subbagian Humas Polresta Denpasar merupakan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada kesatuan Polresta

Denpasar sesuai dengan petunjuk teknis yang terkandung dalam Perkap Nomor 24 Tahun 2011.

Strategi Humas Pemerintahan

Peran humas dalam upaya melaksanakan tugasnya sebagai corong komunikasi suatu lembaga maupun instansi dapat terlaksana dan direalisasikan dengan adanya strategi yang telah terencana dan terorganisir dengan baik. Ahmada S. Adnanputra, seorang praktisi humas dalam sebuah naskah *workshop* berjudul *PR Strategy* (1990:133-140), mengemukakan bahwa strategi adalah suatu bagian terstruktur dari suatu rencana. Selain itu, Rosady Ruslan (2006:142) juga mengemukakan bahwa fungsi humas adalah menciptakan iklim yang kondusif dalam mengembangkan tanggung jawab serta partisipasi antara pihak humas dengan publiknya untuk mewujudkan tujuan bersama. Fungsi humas tersebut dapat diwujudkan melalui beberapa strategi humas diantaranya:

1. Strategi operasional

Pendekatan kehumasan melalui mekanisme sosial kultural dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat. Berdasarkan opini publik atau kehendak masyarakat terekam pada setiap berita yang dimuat di berbagai media massa. Sehingga pihak humas wajib mendengar keluhan, aspirasi dari masyarakat. Pihak humas juga menindaklanjuti berbagai aspirasi dan keluhan tersebut.

2. Pendekatan persuasif dan edukatif

Humas memiliki fungsi untuk menyebarkan informasi dari organisasi kepada publiknya. Informasi tersebut harus bersifat mendidik.

3. Pendekatan tanggung jawab sosial humas
Bahwa segala sesuatu yang dilakukan humas bukan hanya ditujukan untuk mengambil keuntungan sepihak dari publik sasaran (masyarakat), namun untuk memperoleh keuntungan bersama.

4. Pendekatan kerjasama

Berusaha menjalin hubungan yang harmonis antara organisasi dengan berbagai kalangan, baik hubungan ke dalam (*internal relations*) untuk meningkatkan kerjasama. Humas memiliki kewajiban untuk menyampaikan misi instansi yang diwakilinya agar diterima oleh masyarakat serta mendapatkan dukungan dari publik sasaran.

5. Pendekatan koordinatif dan integratif

Fungsi humas dalam arti sempit hanya mewakili lembaga/institusinya. Sedangkan humas dituntut untuk berperan lebih luas dengan berpartisipasi dalam menunjang program pembangunan dan ketahanan nasional.

Pelayanan Informasi Publik

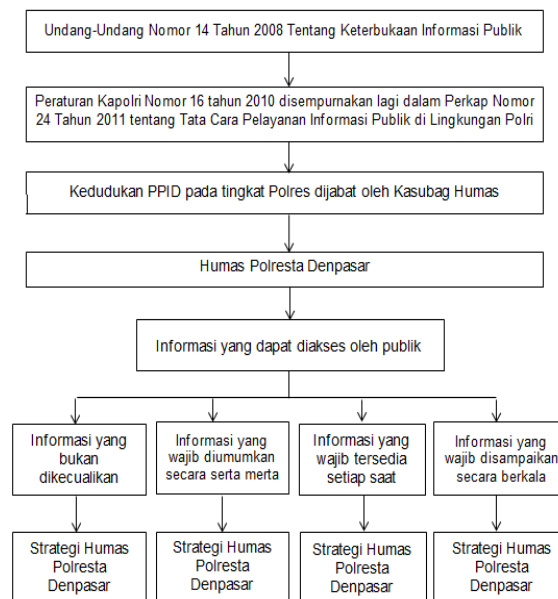
Menurut Ketentuan Umum pada Perkap Nomor 16 tahun 2010, yang dimaksud dengan informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang-

undang serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Informasi publik di lingkungan Polri adalah informasi yang berkaitan dengan kegiatan Polri. Hal ini terkandung dalam Pasal 4 (empat) pada Perkap Nomor 16 Tahun 2010. Maka dari itu, adapun kriteria informasi publik yang telah diatur dalam peraturan tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Informasi yang dikecualikan untuk dipublikasikan.
2. Informasi yang bukan dikecualikan.
3. Informasi yang diumumkan secara serta merta.
4. Informasi yang tersedia setiap saat.
5. Informasi yang disampaikan secara berkala.

Kerangka Pemikiran



Kerangka pemikiran tersebut menggambarkan bahwa Perkap Nomor 16 Tahun 2010 merupakan bentuk kepedulian Polri terhadap transparansi informasi publik yang diatur ketentuannya dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP).

Pada Perkap tersebut, Kapolri menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada tingkat Mabes hingga satuan kewilayahan salah satunya pada tingkat Polres yang dijabat oleh Kasubag Humas salah satunya Humas Polresta Denpasar yang dipimpin oleh kasubag Humas. Maka untuk menjalankan tugasnya dengan baik dalam pelayanan informasi publik, Humas Polresta Denpasar merumuskan berbagai strategi kehumasan berdasarkan jenis informasi yang dapat diakses oleh publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pada penelitian kualitatif, peneliti bertindak sebagai instrumen kunci.

Lokasi penelitian ini bertempat di Kantor Kepolisian Resor Kota Denpasar (Polresta Denpasar) yang beralamat di Jalan Gunung Sanghyang Nomor 110, Denpasar Barat. Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif dengan sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini yakni berupa wawancara dan observasi langsung dengan Humas Polresta Denpasar serta publik eksternal yang terdiri dari awak media, staf pemerintah Kota Denpasar, serta beberapa anggota masyarakat Kota Denpasar yang pernah memanfaatkan layanan informasi publik yang dilakukan oleh humas Polresta Denpasar. Sedangkan, sumber data sekunder diambil dari beberapa karya ilmiah dan berbagai referensi yang dapat menunjang proses penelitian ini. Unit analisis pada penelitian ini yakni Polresta Denpasar sebagai aktornya, Humas Polresta Denpasar serta aktivitas kehumasan yang dilakukan dalam bentuk strategi kehumasan dalam pelayanan informasi publik. Penentuan informan berdasarkan *teknik purposive sampling*. Informan yang dipilih berjumlah sebelas orang dimana 3 (tiga) orang diantaranya adalah Humas Polresta Denpasar yang menjabat sebagai Kepala Bagian Humas Polresta Denpasar dan 2 (dua) orang staf Humas Polresta Denpasar. Selain itu informan yang lain berasal dari masyarakat

Kota Denpasar yang pernah mengakses dan memanfaatkan layanan informasi publik yang disediakan oleh Humas Polresta Denpasar yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kepentingan dari publik yang bersangkutan. Informan yang berasal dari publik eksternal tersebut diantaranya 3 (tiga) orang jurnalis yang bergiat dalam dunia pers khususnya media lokal, 1 (satu) orang pegawai Kantor Walikota Denpasar, 2 (dua) orang anggota masyarakat Kota Denpasar yang pernah mengakses layanan informasi publik secara langsung di kantor Humas Polresta Denpasar, serta 2 (dua) orang anggota masyarakat yang aktif dalam mengakses media sosial yang dimiliki Humas Polresta Denpasar (*website, facebook, twitter, dan instagram*) untuk mendapatkan informasi terkait informasi mengenai ketertiban dan keamanan di Kota Denpasar. Pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi untuk mengumpulkan data. Sehingga data disajikan merujuk pada fokus penelitian yakni strategi Humas Polresta Denpasar dalam pelayanan informasi publik.

PEMBAHASAN

Subyek dalam penelitian ini adalah Humas Polresta Denpasar. Subbagian Humas Polresta Denpasar merupakan bagian dari Operasional Polresta Denpasar. Terbentuknya Subbag Humas pada tiap-tiap satuan kewilayahan salah satunya Polresta Denpasar merupakan sebuah peraturan yang tertuang dalam Perkap Nomor 16 Tahun 2010. Setiap Humas

pada tingkat Polresta memiliki tugas dan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan informasi publik yang telah diatur ketentuannya pada Perkap tersebut. Selain itu Humas pada tiap-tiap Polresta juga bertindak sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

Secara struktural, PPID Polresta Denpasar dijabat langsung oleh Kasubbag Humas Polresta Denpasar yakni AKP. Sugriwo. Hal tersebut merupakan suatu ketentuan yang telah diatur dalam Perkap Nomor 24 Tahun 2011 pada pasal 18 ayat (1). AKP. Sugriwo telah menjabat sebagai Kasubbag Humas selama 2 (dua) tahun. Dalam menjalankan tugasnya di bidang kehumasan, AKP. Sugriwo dibantu oleh seorang Kepala Urusan Administrasi Subbagian Humas (Paur Min Subbag Humas) yakni Aiptu. I Gusti Ngurah Putu Parwanita dan 2 (dua) staf subbag Humas Polresta Denpasar yakni Aiptu. I Wayan Karta dan Bripta. Ida Ayu Darmayanti.

Dalam melaksanakan tugas pokok kehumasan yakni memberikan informasi kepada masyarakat dan menjalin hubungan yang baik dengan publiknya (dalam hal ini publik eksternal) maka Humas Polresta Denpasar menjabarkan tugasnya sebagai berikut;

Sejak berjalan awal tahun 2012 lalu, pelaksanaan pelayanan informasi publik pada Humas Polresta Denpasar masih belum berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Perkap Nomor 24 Tahun 2012. Sebagai contoh, pelaksanaan

pelayanan informasi publik belum bisa memaksimalkan penggunaan teknologi dan informasi karena terbatasnya sarana dan prasarana. Waktu itu pelayanan informasi publik hanya diberikan secara langsung sesuai dengan aturan birokrasi yang sifatnya masih berbelit-belit. Penyampaian informasi hanya diberikan ketika ada permohonan yang diajukan oleh pihak tertentu misalnya dari permohonan informasi dari pers. Penyampaian informasi publik juga menggunakan poster, baliho, maupun spanduk serta pemberitahuan kepada media lokal maupun media nasional. Selain itu, dalam melaksanakan pelayanan informasi publik, Humas Polresta Denpasar juga menggunakan berbagai strategi tertentu yang telah disesuaikan dengan situasi dan kondisi masyarakat di wilayahnya sebagai upaya efisiensi dan memaksimalkan pelayanan informasi publik. Adapun strategi humas tersebut disesuaikan dengan jenis-jenis informasi yang dapat diakses oleh publik menurut standar Perkap Nomor 16 Tahun 2010, diantaranya:

- a. Informasi yang bukan dikecualikan, diantaranya; Daftar pencarian orang (DPO), rencana anggaran yang akan dikeluarkan dalam proses penyidikan tindak pidana, surat pemberitahuan perkembangan hasil penyidikan (SP2HP), pertanggungjawaban keuangan yang digunakan dalam proses penyidikan tindak pidana, hasil proses, informasi lainnya yang ditetapkan oleh pimpinan Polri. Jenis informasi ini

- menggunakan strategi pendekatan kerjasama, karena dalam penyampaian informasi yang bukan dikecualikan seringkali mengajak berbagai media untuk bekerjasama dalam proses penyampaian informasinya. Sehingga dibutuhkan hubungan kerjasama yang baik oleh Humas Polresta Denpasar dengan berbagai media maupun pemerintah kota setempat. Selain itu, strategi pendekatan tanggungjawab sosial humas juga digunakan dalam penyampaian informasi ini untuk menumbuhkan dan mengembangkan sikap tanggungjawab sosial bahwa c.
- tujuan dan sasaran yang hendak dicapai oleh humas bukanlah ditujukan untuk mengambil keuntungan sepihak dari publik sarasannya, melainkan untuk memperoleh keuntungan bersama.
- b. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta diantaranya; Unjuk rasa yang berpotensi anarkis, kerusuhan massa, bencana alam yang berdampak luas, peristiwa yang meresahkan masyarakat, kecelakaan moda transportasi yang menarik perhatian masyarakat dan ancaman/peledakan bom. Melalui strategi pendekatan operasional, Humas Polresta Denpasar memberikan pelayanan informasi publik yang wajib diumumkan secara serta merta sesuai dengan nilai-nilai sosiokultural di masyarakat khususnya masyarakat yang masuk dalam wilayah hukum Polresta Denpasar. Selain itu
- dalam penyampaian informasi jenis ini, Humas Polresta Denpasar juga menggunakan strategi pendekatan persuasif dan edukatif. Hal itu dikarenakan Humas Polresta Denpasar sadar akan fungsinya untuk menciptakan komunikasi dua arah dari organisasi yang menaunginya kepada publiknya. Sehingga tidak menutup kemungkinan akan adanya informasi tambahan, masukan, maupun komentar serta kritik dari informasi yang telah disampaikan oleh Humas Polresta Denpasar.
- c. Informasi yang wajib tersedia setiap saat, diantaranya; Peraturan kepolisian, Kesepakatan bersama, prosedur pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), TNKB, dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Prosedur pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), prosedur pemberitahuan penyampaian pendapat di muka umum, prosedur pelayanan perizinan senjata api dan bahan peledak. Informasi yang wajib tersedia setiap saat sebagaimana dimaksud adalah informasi yang disiapkan dan dilayani oleh staf pengelola data dan informasi (PID). Informasi yang wajib tersedia setiap saat baru akan diberikan ketika pemohon informasi meminta secara langsung kepada pihak Humas Polresta Denpasar. Informasi ini tidak bisa dilayani melalui jaringan internet

(menggunakan *website* maupun akun media sosial milik Humas Polresta Denpasar) dan via telepon.

- d. Informasi yang wajib disampaikan secara berkala, yang meliputi; Laporan rencana kerja kesatuan Polri tahunan, LAKIP, dan data statistik gangguan kamtibmas setiap 3 (tiga) bulanan, 6 (enam) bulanan, data tahunan. Selanjutnya informasi mengenai seleksi penerimaan calon anggota Polri dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Polri. Dalam penyampaian informasi ini menggunakan Strategi pendekatan persuasif dan edukatif digunakan untuk mengajak serta memberi kesadaran kepada masyarakat akan pentingnya berkontribusi kepada bangsa dan negara dalam menjaga ketertiban di masyarakat lewat informasi mengenai seleksi perekrutan anggota Polri dan PNS di lingkungan Polri. Sedangkan, strategi pendekatan koordinatif dan integratif digunakan untuk memperluas peran humas di masyarakat dalam menyampaikan informasi mengenai lembaga/institusinya. Serta peranannya yang lebih luas adalah berpartisipasi dalam menunjang program pembangunan dan ketahanan nasional di bidang politik, ekonomi, sosial budaya, dan hankamnas lewat transparansi informasi publik yang disampaikan terkait dengan informasi mengenai institusinya.

Humas Polresta Denpasar memberikan layanan informasi yang mudah, cepat, akurat, cermat dan menjunjung tinggi asas akuntabilitas serta prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit. Hal tersebut merupakan bentuk transparansi informasi publik di lingkungan kepolisian yang wajib dijalankan oleh PPID. Melayani kebutuhan masyarakat yang mengajukan permohonan informasi secara langsung maupun tak langsung, serta memberikan laporan pertanggungjawaban kepada Divisi Humas Polri juga merupakan salah satu tugas pokok sebagai PPID.

Sesuai dengan yang diamanatkan pada Perkap Nomor 24 Tahun, adapun tugas PPID yang telah dilaksanakan oleh Kasubbag Humas Polresta Denpasar, antara lain sebagai berikut:

- a. Humas Polresta Denpasar telah berupaya untuk mengumpulkan berbagai informasi yang didapat langsung dari lapangan, dari perintah atasan (dalam hal ini Kapolresta Denpasar) maupun dari masing-masing satuan kerja yang nantinya informasi tersebut akan diolah untuk selanjutnya disampaikan kepada masyarakat melalui media elektronik seperti melalui akun media sosial milik Humas Polresta Denpasar, maupun melalui media cetak dalam ruang lingkup lokal maupun nasional.

- b. Humas Polresta Denpasar menyimpan seluruh informasi dan data yang telah disampaikan ke masyarakat dalam bentuk foto, rekaman, berita, serta audio visual akan dijadikan arsip milik Humas Polresta Denpasar. Apabila situasi dan kondisi tidak memungkinkan, maka pihak Humas Polresta Denpasar akan mencatat waktu penayangan dan waktu pemberitaannya saja.
- c. Dalam menyediakan informasi yang akurat, Humas Polresta Denpasar akan meminta informasi terlebih dahulu kepada satker yang bersangkutan, misalnya untuk informasi angka kecelakaan lalu lintas di Kota Denpasar selama bulan Juni tahun 2016 maka Humas Polresta Denpasar akan meminta datanya terlebih dahulu secara lengkap kepada unit satuan Polantas. Apabila data telah didapatkan maka selanjutnya akan dicek kembali untuk selanjutnya dapat diberikan informasinya kepada masyarakat.
- d. Humas Polresta Denpasar memberikan pelayanan informasi dan laporan kepada atasan. Pada tingkat Polresta, PPID dijabat oleh Kasubbag Humas. Sehingga Kasubbag hanya membuat laporan rekapitulasi untuk bagian Humas Polresta Denpasar dimana selanjutnya laporan tersebut nantinya akan menjadi laporan bulanan yang akan disampaikan kepada Polda Bali.
- e. Humas Polresta Denpasar membuat laporan rekapitulasi bulanan untuk disampaikan kepada Polda Bali. Namun terlebih dahulu disampaikan kepada Kapolresta Denpasar. Dalam penyampaian laporan rekapitulasi tersebut, Kasubbag Humas Polresta Denpasar yang juga menjabat sebagai PPID Polresta Denpasar juga akan menyampaikan saran, kendala mengenai hal-hal yang terkait dengan pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh Humas Polresta Denpasar.
- f. Kasubbag Humas Polresta Denpasar juga melaksanakan Uji Konsekuensi terhadap informasi yang dikecualikan untuk dipublikasikan. Uji Konsekuensi tersebut dilaksanakan pada tanggal 3 Oktober 2012. Pada Uji Konsekuensi tersebut, Humas Polresta Denpasar bersama dengan kepala-kepala satker membahas mengenai beragam informasi yang tidak dapat diakses dan dapat diakses oleh publik.
- g. Mengklasifikasikan informasi dan/atau perubahannya. Kasubbag Humas Polresta Denpasar akan melakukan klasifikasi informasi serta perubahan-perubahan yang terjadi di dalamnya. Apabila terdapat perubahan, maka informasi tersebut akan diralat secepatnya. Dalam informasi yang telah diralat, apabila terdapat kesalahan maka Humas Polresta Denpasar akan langsung menyampaikan permohonan maaf.

- h. Kasubbag Humas Polresta Denpasar berupaya menjadi jembatan komunikasi antara publik dengan Polresta Denpasar. Namun sejauh ini, belum pernah terjadi sengketa informasi antara pemohon informasi dengan Polresta Denpasar.
- i. Kasubbag Humas Polresta Denpasar membuat laporan rekapitulasi tahunan mengenai layanan informasi yang masuk/diterima untuk selanjutnya dilaporkan kepada Polda Bali sehingga laporan tersebut nantinya juga akan dilaporkan kepada Mabes Polri.

Implementasi Tugas Humas dan PPID dalam melaksanakan pelayanan informasi publik

Humas Polresta Denpasar berupaya melakukan tindakan penyampaian informasi yang baik dengan berpedoman pada pola tujuh C dalam komunikasi humas yang diungkapkan oleh Cutlip, Centre & Broom (2011:408-409), diantaranya sebagai berikut:

a) Credibility

Komunikasi humas yang dilakukan oleh Humas Polresta Denpasar dapat dikatakan telah cukup dipercaya oleh para pemangku kepentingan serta publiknya. Hal tersebut terbukti saat Humas Polresta Denpasar melakukan berbagai kerjasama dengan para pemangku kepentingan salah satunya dengan pihak media lokal maupun nasional dalam mengoptimalkan pelayanan informasi publik. Humas Polresta Denpasar percaya kepada para awak media sehingga Humas

Polresta Denpasar cukup terbuka dalam memberikan informasi yang menunjang pemberitaan oleh para awak media. Selain itu para awak media juga merasa nyaman bekerjasama dengan Humas Polresta.

b) Context

Humas Polresta Denpasar memiliki ruangan pusat informasi yang dinamakan *Public Information Center (PIC)*. Ruangan tersebut didesain berdasarkan akan kebutuhan masyarakat terkait dengan kebutuhan informasi. Dengan adanya ruangan tersebut, publik Humas Polresta Denpasar dapat langsung datang dan memohon informasi secara langsung kepada pihak Humas Polresta Denpasar. Hal ini dilakukan agar publik tidak merasa harus melewati proses birokrasi yang berbelit-belit dalam melakukan permohonan informasi. Sebisa mungkin Humas Polresta Denpasar ingin memberikan kenyamanan kepada publiknya dalam memberikan pelayanan informasi publik

c) Content

Dalam memberikan pelayanan informasi publik, Humas Polresta Denpasar berupaya memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain informasi tersebut disampaikan secara langsung, melalui internet, serta melalui pemasangan poster maupun baliho, informasi dapat juga disampaikan melalui media cetak maupun elektronik misalnya, mengadakan *talkshow* di radio dan televisi lokal. Pemilihan media berdasarkan jenis informasi yang disampaikan serta sesuai dengan sasaran publiknya. Biasanya, televisi dan radio lokal

dipilih karena sasaran publiknya adalah masyarakat luas.

d) *Clarity*

Pada saat ini dalam memberikan pelayanan informasi publik, Humas Polresta Denpasar mengemas informasi yang diberikan kepada masyarakat melalui bahasa yang lugas, singkat, padat, dan jelas terutama pada informasi yang disampaikan melalui *website* serta berbagai sosial media milik Humas Polresta Denpasar seperti akun *facebook*, akun *twitter*, dan akun *instagram*. Bahasa yang disampaikan menggunakan Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan EYD serta mengandung unsur *5W (what, who, where, why, when) + 1h (how)*, seperti standar penulisan berita pada umumnya.

e) *Continuity and Consistency*

Humas Polresta Denpasar berupaya untuk selalu konsisten dalam menyampaikan berbagai informasi khususnya informasi terkait berita kriminal maupun berbagai isu yang cukup meresahkan masyarakat khususnya masyarakat di Kota Denpasar dan sekitarnya. Hal itu semata-mata dilakukan agar publik dapat menerima informasi yang jelas sehingga nantinya dapat lebih meningkatkan kewaspadaannya terhadap hal-hal yang dapat mengancam stabilitas dalam kehidupan bermasyarakat.

f) *Channel*

Menyadari akan publiknya yang terdiri dari masyarakat yang heterogen dengan latar belakang yang berbeda-beda, maka Humas Polresta Denpasar berupaya melakukan berbagai macam strategi dalam penyampaian

informasi publik agar dapat disampaikan dengan cara yang tepat dan kepada sasaran yang tepat. Dewasa ini, sebagian besar masyarakat Kota Denpasar dan sekitarnya dapat dikatakan sebagai masyarakat modern yang senantiasa memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi dalam kehidupan sehari-hari.

g) *Capability of the audience*

Komunikasi harus berjalan efektif dan mudah dipahami. Humas Polresta Denpasar berupaya untuk menyajikan informasi dengan bahasa yang sesederhana mungkin namun jelas sehingga dapat dengan mudah diterima oleh masyarakat. Melalui pelatihan jurnalistik yang didapat serta berpedoman pada SOP yang dimiliki, Humas Polresta Denpasar senantiasa memberikan pelayanan terbaik berupa penyampaian informasi yang jelas, mudah, dan cepat. Hal ini memungkinkan masyarakat dapat dengan mudah menangkap informasi yang disampaikan oleh Humas Polresta Denpasar.

PENUTUP

Simpulan

Dalam ketentuan Pasal 18 pada Perkap nomor 24 tahun 2011 menyatakan bahwa kedudukan Pejabat Pengelola Data dan Informasi (PPID) dalam tingkat Polres diemban oleh Subbag Humas. Sehingga dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya, Humas Polresta Denpasar juga melaksanakan tugas sebagai PPID pada tingkat Polresta.

Strategi Humas Polresta Denpasar dalam memberikan pelayanan informasi publik dikelompokkan berdasarkan jenis informasi yang dapat diakses oleh publik, diantaranya: untuk kategori informasi yang bukan dikecualikan menggunakan strategi pendekatan kerjasama dan strategi pendekatan tanggungjawab sosial humas. Kedua, informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, Humas Polresta Denpasar menggunakan strategi pendekatan operasional. Ketiga, untuk informasi yang wajib tersedia setiap saat hanya bisa diakses secara langsung. Informasi tersebut tidak bisa diakses melalui jaringan internet maupun permohonan informasi melalui telepon. Keempat, kategori informasi yang wajib disediakan dan disampaikan secara berkala Humas Polresta Denpasar menggunakan strategi pendekatan persuasif dan edukatif serta strategi pendekatan koordinatif dan integratif.

Dalam memberikan pelayanan informasi publik yang prima, untuk pelayanan informasi publik yang disampaikan secara tak langsung maka Humas Polresta Denpasar menggunakan media elektronik dengan memanfaatkan media sosial. Adapun media sosial tersebut diantaranya adalah *facebook*, *instagram* dan *twitter*. Sedangkan untuk melayani kebutuhan informasi publik secara langsung maka Humas Polresta Denpasar menyediakan sebuah ruangan yakni *Public Information Centre (PIC)* sebagai tempat bagi para pemohon informasi untuk memperoleh informasi secara langsung dengan mudah

dan cepat serta sesuai dengan prosedur. Kedua strategi inilah yang mendominasi karena digunakan pada sebagian besar pendekatan yakni pendekatan kerjasama, pendekatan tanggungjawab sosial humas, pendekatan persuasif serta strategi operasional. Di samping itu strategi tersebut menjadi keunggulan Humas Polresta Denpasar dalam menjalankan tugasnya khususnya dalam memberikan pelayanan informasi publik.

Saran

Humas Polresta Denpasar agar lebih menambah jumlah personilnya, mengingat semakin meningkatnya tugas dan tanggungjawab sebagai humas pada lembaga tersebut sekaligus menjadi PPID. Hal ini merupakan suatu langkah konkret agar tidak ada tugas yang terbengkalai nantinya.

Saran selanjutnya yakni agar Humas Polresta Denpasar agar lebih meningkatkan ketrampilannya dalam menjalankan strategi kehumasan yang sudah ada. Humas Polresta Denpasar agar lebih berinovasi dalam menciptakan berbagai strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik

Selain itu Humas Polresta Denpasar juga diharapkan dapat meningkatkan hubungan kerjasama dengan berbagai pemangku kepentingan terutama pada Pemerintah Kota Denpasar, para awak media, serta masyarakat.

Sedangkan saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat meneliti lembaga ini yakni lembaga kepolisian melalui sudut pandang yang berbeda salah satunya berfokus pada evaluasi dari strategi kehumasan yang dilakukan oleh Humas

Polresta Denpasar dalam pelayanan informasi publik.