



---

## PERAN HUMAS POLRES METRO TANGERANG KOTA DALAM MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL

**Tasya Azizah**

University of Islam Syekh-Yusuf Tangerang  
2001030017@students.unis.ac.id

**Fadel Muhammad**

University of Islam Syekh-Yusuf Tangerang  
2001030040@students.unis.ac.id

**Rias Mizar Dea**

University of Islam Syekh-Yusuf Tangerang  
2001030075@students.unis.ac.id

**Eva Faujiah**

University of Islam Syekh-Yusuf Tangerang  
2001030079@students.unis.ac.id

**Rafi Haq**

University of Islam Syekh-Yusuf Tangerang  
2001030119@students.unis.ac.id

***Abstract.** Social networks are a place to disseminate information quickly to the public anytime and anywhere. Therefore, police public relations using social media that is easy to use and very important. The research was conducted using a qualitative research method which used the case study method. Data taken through interviews with members of the police public relations team who are involved in managing social media and analyzing the content of police media posts and interactions. It is hoped that this research can deepen our understanding of the social activities of police who use social media to disseminate notifications or information to the public.*

*Police use social media to provide information to the public using Karl Blumer's uses and gratifications theory, which includes cognitive, emotional, personal integration, social integration and de-escalation dimensions. Apart from that, this research must also be able to identify the challenges and opportunities faced by the police in carrying out public relations activities through social media. The author hopes to provide good results for the advancement of police social practices in the digital era as well as fostering efficiency and effectiveness of communication via social media in police community relations.*

***Keywords:** Public Relations, Information, Social Media*

**Abstrak.** Jejaring sosial menjadi wadah menyebarkan informasi secara cepat kepada masyarakat kapanpun dan dimanapun. Oleh karena itu, humas kepolisian yang menggunakan media sosial yang mudah digunakan dan sangatlah penting. Pada penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif yang Dimana menggunakan metode studi kasus. Data yang diambil melalui wawancara dengan anggota tim humas kepolisian yang terlibat dalam pengelolaan media sosial dan analisis

konten postingan dan interaksi media kepolisian. Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman kita mengenai aktivitas sosial polisi yang menggunakan sosial media untuk menyebarkan pemberitahuan atau info ke masyarakat.

Polisi menggunakan sosial media untuk memberikan informasi kepada masyarakat menggunakan teori kegunaan dan gratifikasi Karl Blumer, yang mencakup dimensi kognitif, emosional, integrasi pribadi, integrasi sosial, dan deeskalasi. Selain itu, penelitian ini juga harus mampu mengidentifikasi tantangan dan peluang yang dihadapi polisi dalam melakukan kegiatan kehumasan melalui media sosial. Penulis berharap dapat memberikan hasil yang baik untuk kemajuan praktik sosial kepolisian di masa digital serta menumbuhkan efisiensi, efektivitas komunikasi melalui media sosial dalam hubungan masyarakat kepolisian.

**Kata kunci:** Humas, Informasi, Media sosial

## **LATAR BELAKANG**

Adanya sebuah munculnya teknologi khususnya internet sendiri sudah membawa beberapa pengaruh perubahan yang ada dalam kehidupan manusia yang ada saat ini, membawa inovasi baru dalam melakukan komunikasi, Informasi kini semakin mudah, tersebar jauh melalui media sosial. Media sosial telah menjadi tempat bertukar informasi. Berkat teknologi, jarak tidak lagi menjadi penghalang komunikasi. Tentu saja, media juga mencakup Internet. Munculnya media sosial telah menciptakan lebih banyak ruang bagi orang untuk berinteraksi. Salah satu sistem teknologi yang paling mudah diakses di manapun ialah media sosial. Kemudian adanya media ini merupakan jenis media yang menggunakan jaringan internet berbasis website. Media sosial kini menjadi media yang mampu memfasilitasi penggunaanya mempermudah dalam berinteraksi, berbagi informasi, berkolaborasi, dan berkomunikasi secara virtual. Tak bisa dipungkiri, hal sederhana seperti ini bisa menambah pengetahuan dan memperbanyak jaringan melalui media sosial. Mayoritas pengguna media sosial adalah remaja namun media sosial juga dapat digunakan oleh semua kalangan. Faktanya, kehadiran media sosial saat ini semakin populer di kalangan masyarakat, otoritas, dan organisasi karena dapat mengurangi jarak dan waktu. Institusi dan organisasi yang menggunakan media sosial pasti akan menyaksikan pertumbuhan masyarakat yang pesat. Hal ini pasti terkait dalam upaya untuk menghasilkan opini publik yang positif dan bermanfaat bagi institusi dan organisasi, karena informasi yang disediakan semakin beragam dan berpotensi untuk menjangkau kelompok sasaran yang lebih luas.

Unsur pelaksana staf khusus bertugas menjalankan fungsi kehumasan melalui penyebaran sebuah informasi dan kerjasama dengan media massa guna menciptakan opini masyarakat yang mengarahkan positif terhadap pelaksanaan misi dari kepolisian. Humas Polri dalam unsur pelaksana, staf khusus bertugas menjalankan fungsi kehumasan melalui penyebaran adanya informasi dan kerjasama dengan media massa guna menciptakan opini masyarakat yang positif terhadap pelaksanaan misi dari pimpinan polri. Humas Polri menggunakan informasi satuan (penset). Meratakan informasi di lingkungan Polri, memastikan pelaporan, memantau produksi, dan menyiapkan dokumentasi seluruh pesan terkait tugas dan kebijakan pimpinan Polri.

Humas Polri menjalankan peran sebagai perantara antara polisi dan masyarakat. Berbagai perkembangan Polri, pemberitaan, informasi layanan dan informasi lainnya wajib disampaikan kepada masyarakat baik secara langsung (luring) maupun melalui media website (online). Artinya Humas Polri menjadi perantara komunikasi antara institusi Polri dengan masyarakat. Di sisi lain, fasilitas kepolisian negara senantiasa

menerima berbagai informasi dari masyarakat. Apabila anda mempunyai pertanyaan, keluhan atau permintaan informasi mengenai Kepolisian Negara, anda dapat menjawab langsung melalui menu buku tamu yang terdapat pada website atau selanjutnya disampaikan kepada pengelola dan diteruskan ke departemen atau daerah terkait dengan informasi yang disampaikan masyarakat. Pejabat Seksi Humas yang bertanggungjawab bertanggung jawab atas pengelolaan informasi bertugas mengelola informasi, mengumpulkan dan mengolah data, menyediakan informasi lalu mencatat kegiatan kepolisian, memberikan informasi kepada masyarakat untuk membangun keamanan dan ketertiban masyarakat, serta mengumpulkan informasi kepolisian. Di era globalisasi khususnya media online sudah jauh melampaui media tradisional dalam perkembangan media, dan tidak ada lagi ruang untuk menghalangi masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan informasi. Inilah misi Humas Polres Metro Kota Tangerang yang tidak hanya menyebarkan informasi melalui media tradisional, namun juga memanfaatkan teknologi media digital.

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian studi kasus deskriptif ini memakai pendekatan kualitatif terhadap kegiatan humas Polres Metro Kota Tangerang dalam memberikan informasi. Lokasi penelitian di Polres Metro Tangerang Kota, Jalan Daan Mogot No. 52, RT. 001/RW. 004, Kota Tangerang. Metode pengumpulan data yaitu dengan observasi. Hal itu dilakukan melalui pantauan media sosial Polres Metro Tangerang Kota. Kepengurusan Polres Metro Kota Tangerang menjadi tanggung jawab Humas Polres Metro Kota, serta media sosial seperti Instagram @polresmetrotangerangkota dan Facebook. Polres Tangerang Kota” dan Twitter @restrotangkot. Sumber data yang kedua adalah dokumen. Data dokumenter yang dicari dalam penelitian ini berasal dari dua sumber: humas internal dan humas eksternal. Kategori dokumen meliputi layanan kehumasan, agenda, pemberitaan, dan pengumpulan data lebih lanjut melalui wawancara mendalam dengan menggunakan wawancara semi terstruktur.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **a. Media Informasi (Aspek Kognitif)**

Media Sosial Polres Metro Tangerang Kota mempunyai fungsi dalam menyediakan adanya informasi. Selain sebagai media penyedia informasi, Media Sosial Polres Metro Tangerang Kota juga mempunyai fungsi dijadikan sebuah media peredukasian, Tugas mereka adalah memperkenalkan tata cara perpanjangan atau penerbitan Surat Izin Mengemudi serta tata cara keselamatan pengguna kendaraan.

#### **b. Aspek Afektif**

Humas Polres Metro Tangerang Kota mencoba berupaya memberikan kenyamanan dan kemudahan untuk membuka Twitter @restrotangkot dengan menyediakan link yang menghubungkan langsung ke website Polres Metro Tangerang Kota.

#### **c. Aspek Integrasi Personal**

Di bidang integrasi pribadi, Kabid Humas Polres Metro Kota juga memperkenalkan prestasi anggota polisi dalam postingan Instagram, yang diinginkan bisa membuat masyarakat percaya terhadap Polres Metro Tangerang Kota. Pengelola Instagram Polres Metro Kota Tangerang mengingatkan masyarakat bahwa polisi adalah pelindung, wali,

dan pekerja sosial. Analisis aspek integrasi personal dapat dilihat pada postingan Instagram @polresmetrotangerangkota.

#### d. Aspek Pelepasan Ketegangan

Mengenai pereda ketegangan, merupakan keinginan yang saling berkaitan dengan kebutuhan untuk menghindari stres, ketegangan, selain itu keinginan untuk variasi. Dalam pengelolaan media sosialnya, Polres Metro Tangerang Kota juga memberikan informasi menarik baik dari sumber eksternal maupun internal. Seperti Polres Metro Tangerang Kota seperti mengenai adanya event ataupun lomba yang diadakan.

Salah satu tugas utama humas universitas adalah memberikan pelayanan dan mengkomunikasikan informasi kepada masyarakat. Fitur tersebut diterapkan oleh Humas Polres Metro Kota melalui pengelolaan akun media sosial resmi yang dikelola oleh anggota Humas Polres Metro Kota. Ini sangat penting untuk menjalankan fungsi ini. Artinya, membangun kelancaran saluran informasi publik agar kebijakan dan informasi dan sebaliknya pendapat dan keluhan masyarakat diteruskan ke Metro Kota Tangerang.

Penjangkauan masyarakat di seluruh lembaga, termasuk Polri, merupakan hal yang penting karena dapat mempererat hubungan polisi kepada masyarakat. Media sosial ini sarat dengan konten-konten yang ringan, namun memuat informasi dan dibuat semenarik mungkin agar masyarakat khususnya kaum milenial tertarik untuk melihat informasi tersebut. Pentingnya kegiatan kehumasan oleh penguasa dan badan administratif dalam masyarakat modern terletak pada pelaksanaan dan tindakan di berbagai daerah.

Media cetak telah bertahun-tahun digunakan sebagai iklan layanan masyarakat (PSA) oleh Polres Metro Tangerang Kota melalui media cetak berupa surat kabar, spanduk, spanduk, brosur, Surat kabar merupakan salah satu jenis surat kabar yang menyajikan informasi mengenai peristiwa-peristiwa penting yang selalu dinantikan oleh banyak orang. Terkait surat kabar, Polres Metro Kota Tangerang menjaga hubungan baik dengan media surat kabar dan wartawan. Penulis menelusuri aktivitas penggunaan media online Humas Polres Metro Kota Tangerang dan menyimpulkan bahwa penggunaan media sosial yang akhir-akhir ini sedang populer dimanfaatkan secara maksimal. Hingga saat ini, penyediaan informasi dan berita secara online tersedia di Instagram, Facebook, Twitter, serta di papan pengumuman Polres Metro Kota Tangerang. Selain itu, penulis mengakui pesan-pesan yang dikirimkan Polres Metro Kota Tangerang sangat optimal berdasarkan aktivitasnya. Membangun hubungan yang baik dengan masyarakat memudahkan kegiatan penyadaran langsung kepada masyarakat dan memungkinkan diperolehnya nilai-nilai baik dari masyarakat itu sendiri, memungkinkan masyarakat memanfaatkan kehadiran polisi sebagai lembaga yang mengayomi, mengayomi, dan memberikan perlindungan. mampu merasakannya. Pelayanan kepada gereja menyediakan komunitas. Agar kepolisian dapat melaksanakan fungsi pokoknya menjaga ketentraman dan ketertiban, menegakkan hukum.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dari pembahasan tersebut dapat memberikan pelayanan informasi yang prima kepada masyarakat merupakan salah satu tujuan humas Polres Metro Kota Tangerang. Berdasarkan diskusi maka dari itu dapat disimpulkan seperti :

1. Peran Humas Polres Metro Kota Tangerang dalam pengelolaan pemberitaan di wilayah hukum Polres Metro Tangerang Kota sangat baik. Polres Metro Tangerang Kota menjalankan tugasnya sesuai peraturan Kapolri. Saat melaksanakan pekerjaan

kami, kami telah menerapkan sistem manajemen yang sesuai yang memungkinkan setiap anggota staf untuk melaksanakan pekerjaannya sendiri. Dalam mendokumentasikan, pengolahan, penyaringan, penyusunan dan penerbitan siaran pers akan dilakukan secara bersama-sama dan terkoordinasi sampai selesai oleh Kepala Seksi, Wakil Bupati Penmas, Subbagian Penmas, Banum Humas dan Bamin Humas. Dalam memberikan pelayanan informasi, Polres Metro Kota Tangerang selalu menjaga hubungan horizontal dan vertikal. Pelayanan informasi di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia.

2. Kualitas sumber daya Humas Polres Metro Tangerang Kota sudah baik karena dalam pengelolaan media sosial sudah baik walaupun dengan keadaan anggota Seksi Humas Polres Metro Tangerang Kota terbatas dan harus mampu melaksanakan tugas pokok Humas, walaupun sumber daya manusia terbatas anggota Humas tetap bisa menyelesaikan tugasnya dengan semaksimal sesuai dengan tujuan organisasi. Sarana dan prasarana yang dimiliki Seksi Humas Polres Metro Tangerang Kota, seperti kamera, drone, komputer, audio dan peralatan pengolahan data lainnya sudah lengkap. Hal ini dapat menjadi keberhasilan dalam pelaksanaan manajemen media.

#### DAFTAR REFERENSI

Aisy, R., & Yoedjadi, M. G. (2022). Peran Bidhumas Polda Metro Jaya dalam Membangun Citra Positif Polisi Melalui Media Sosial Instagram. *Kiwari*, 1(2), 377. <https://doi.org/10.24912/ki.v1i1.15723>

Badrudin, S., Trisiah, A., & ... (2017). Strategi Humas Polres Pagaralam dalam Mensosialisasikan Pencegahan Pencurian Kendaraan Bermotor. *Jurnal Komunikasi Islam*

..., 1(2), 32–58.

<http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/JKPI/article/view/2175%0Ahttp://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/JKPI/article/download/2175/1586>

Fisip, J., Volume, U., Public, P., Pt, R., Aceh, W., Media, M., Dalam, S., Informasi, M., Masyarakat, K., Roles, T., Unit, P. R., Region, A., Media, S., Information, C., Putri, P. K., Saleh, R., Program, C., Ilmu, S., Syiah, U., ... Media, T. N. (2018). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah Volume 3, Nomor 3, Agustus 2018* [www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP](http://www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP). 3, 1–10.

Herlina, S. (2015). Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Di Kota Malang. 4(3), 493. [www.publikasi.unitri.ac.id](http://www.publikasi.unitri.ac.id)

Hukum, F., & Denpasar, U. M. (2021). PERAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI SARANA DALAM

PUBLIKASI Abstrak. *Urnal Mahasiswa Hukum Saraswati (Jumaha)*, 374–389.

Kehumasan, F., & Tangerang, K. (2013). Penulis adalah Dosen di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran 2 Bogor, Forum Kehumasan Kota Tangerang Kamis, 26 September 2013

1. September, 1–22.

Maktabah, A. L., Kajian, J., & Dan, I. (2023). Media Sosial Sebagai Media Pelayanan Informasi Perguruan Tinggi. 08(1).

Media, M., Polresta, D. I., & Lampung, B. (2022). *Viciana Shofa*.

Mustaan, M., Sulistiawati, A., & Rahayu P, S. N. (2021). Pemanfaatan Twitter sebagai Media Publikasi Humas Polresta Surakarta dalam Menciptakan Citra Positif. *Borobudur Communication Review*, 1(1), 21–29. <https://doi.org/10.31603/bcrev.4846>

Siska Yuningsih. (2023). Peran humas polres metro depok dalam menangani informasi berita. 1–10. *Sosial, M., Penyebarluasan, S., Pemerintah, I., Juanda, H., Aceh, P., Relation, P., Relation, P.,*

*Relation, P., & Government, A.* (2017). *Jurnal Peurawi Jurnal Peurawi*. 1(1), 1–22.