

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era *digital* saat ini mengalami perkembangan yang amat pesat terutama pada teknologi informasi dan komunikasi yang dapat diakses dengan mudah melalui internet. Dengan mengandalkan kecepatan dalam penyebarannya tentu membuat banyak pengguna yang beralih dari media konvensional ke media online. Bahkan belakangan ini untuk mendapatkan informasi bukan saja melalui media cetak maupun media elektronik tetapi juga luar biasa khalayak yang memilih mengaksesnya melalui media baru yang kini dikenal dengan media online.

Perkembangan pesat ini melahirkan peradaban baru yang sebelumnya tidak terbayangkan. Setiap tahun pasti ada produk dengan aplikasi baru yang memudahkan setiap orang untuk berkomunikasi dan berbagi informasi tanpa mengenal waktu, tempat dan batas negara. Perkembangan sarana dan prasarana untuk mendukung kecepatan teknologi juga semakin merata. Dengan demikian, perkembangan teknologi tersebut melahirkan era baru yang disebut era Web.2.0. Di era "*smartphone*", semua penduduk dunia dapat saling terhubung melalui internet

Sejak awal, media baru telah berfungsi sebagai forum dan jaringan virtual bagi pengguna untuk terlibat, berbagi, dan bergantian informasi dan asumsi publik dengan mudah. Media baru antara lain *email*, *YouTube*, *Facebook*, *Skype*, *Twitter*, *Blog*, dan lain sebagainya. Membuat informasi dan pesan kini tidak lagi dijalankan

dengan penerbit informasi saja. Kini siapapun dapat membuat informasi dan memberikan pengaruh untuk khalayak luas. Demikian juga dengan konsumsi informasi secara bebas dapat dinikmati oleh siapa saja melalui media baru.

Kemerdekaan saat mendapatkan berita di Indonesia, diantaranya dituangkan dalam Pasal 28F ayat 2 UUD 1945 yang berbunyi “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”.

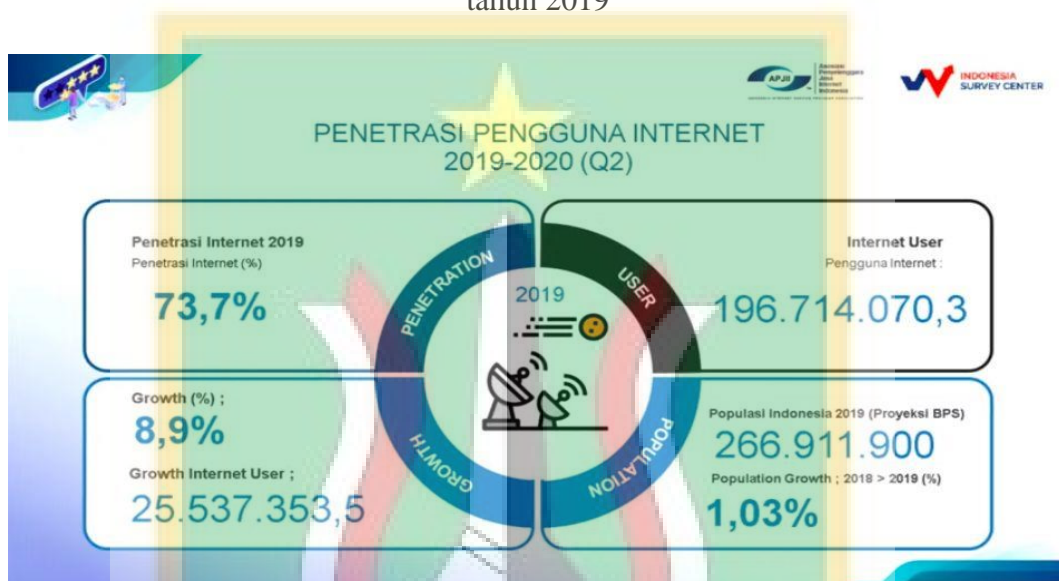
Adanya hak setiap orang dalam pasal di atas mempunyai hak akan menelusuri, mendapatkan, mempunyai, mengolah, dan menyebarluaskan berita yang menunjukkan tanggung jawab instansi pemerintah di Indonesia untuk memenuhi hak-hak publik tersebut. Hal ini dapat dicapai melalui berbagai media, seperti mencetak informasi dalam bentuk surat kabar, majalah, laporan berkala, dan lain-lain, serta melalui media elektronik contohnya televisi, radio dan internet

Keberadaan media baru kini memang lebih unggul dari media lain seperti media cetak dan elektronik. Pengguna media baru terus bertambah setiap tahunnya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII) saat pada tahun 2019-2020, menyatakan lebih dari separuh masyarakat Indonesia saat ini terkoneksi ke internet. Penelitian yang dilakukan pada 2019-2020 menyatakan jika 196,7 juta masyarakat Indonesia atau 73,7% dari total 266,9 juta jiwa penduduk Indonesia telah terhubung ke internet. Berikut indeks

yang merupakan bukti perkembangan pengguna internet di Indonesia jangka waktu 2019-2020:

Gambar 1.1

Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia berdasarkan Hasil Penelitian APJII tahun 2019



Sumber: Penelitian Aliansi Pengaruh Koneksi Internet, pada 2019

Berdasarkan indeks di atas pengguna internet di Indonesia semakin meningkat dengan pesat setiap tahunnya. Survei yang dilakukan APJII pada 2018, jumlah pengguna internet berjumlah 171,17 juta penduduk dari total populasi penduduk Indonesia yang berjumlah sebanyak 246,16 juta. Data ini membuktikan bahwa internet adalah media yang secara konsisten terus-menerus tumbuh dengan signifikan dari tahun ke tahun.¹

¹ <http://m.kumparan.com/amp/kumparantech/jumlah-pengguna-internet-indonesia-tahun-2020-capai-196-7-juta-naik-karena-wfh-1uYnJ729dTL> (diakses tanggal 29 Maret pukul 10:23 WIB)

Badan Pusat Statistik (BPS) melalui Statistik Telekomunikasi Indonesia tahun 2019, menyatakan jika sebagian besar masyarakat di Indonesia baik yang ada di perkotaan maupun pedesaan Indonesia memakai internet untuk menelusuri media sosial sebanyak 87,20% dan selanjutnya untuk mendapat informasi dan berita dengan persentase 69,90%. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat sangat bergantung pada internet, dan apabila internet digunakan dengan tepat dan benar maka akan menjadi peluang komunikasi efektif dalam berinteraksi antara lembaga pemerintah dengan masyarakat guna mewujudkan tata pemerintahannya yang baik.

Menurut Mulyana, teknologi komputer dan internet menjadi dasar hadirnya sebutan untuk hadirnya istilah *new media* atau media baru. Dengan singkat media baru berawal dari istilah “*new*” yang merupakan baru, serta “*media*” yang berarti alat yang dipakai guna untuk menyebarkan informasi kepada khalayak.² Creeber dan Martin menyatakan *new media* adalah produk komunikasi yang diperbaharui oleh teknologi yang ada beserta dengan komputer digital.³ Lievrouw berpendapat bahwa, media online merupakan media yang didalamnya terdiri dari gabungan dari beberapa elemen. Itu berarti ditemukannya media yang bertransformasi didalamnya, yang mana berbagai media digabungkan menjadi bersatu.⁴

² Latifah, Lydia dan Elfiandri. *Manajemen Pengelola Website Pekanbaru Sebagai Media Informasi Publik Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian. Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi*. 2021. Vol.3(3), hal. 156.

³ Sitinjak, Maria Laora. *Pengaruh Media Sosial WhatsApp Terhadap Kebutuhan Afiliasi Komunitas Orang Muda Katolik (OMK) Gereja Katolik Santa Maria Pekanbaru*. 2019. Jom FISIP. Vol.6. hal. 2.

⁴ Hasny, Filza Alifah. *Pengaruh Terpaan Informasi Pada WhatsApp Messenger Terhadap Kepatuhan Masyarakat Dalam Menyikapi Protokol Kesehatan Covid-19*. 2021. Medialog. Vol.IV(II), hal. 233.

New media atau media baru adalah media yang hadir pada akhir abad ke-20, *new media* yang dimaksud bukan lah majalah, televisi, ataupun koran. Berikut merupakan contoh dari *new media* diantaranya adalah website atau internet, handphone dan lain-lain. Media-media tersebut kini sudah sangat akrab dengan masyarakat karena dalam mengaksesnya sangatlah mudah dijangkau oleh masyarakat.

Fungsi *new media* atau media baru ini bermacam-macam mulai dari memuat berita atau informasi terkini, hingga dapat mengeksiskan diri sendiri. Tak jarang *new media* juga dimanfaatkan untuk mempublikasikan kinerja-kinerja suatu perusahaan maupun instansi. Mempublikasikan kinerja misalnya, bagi setiap perusahaan yang menyebarluaskan visi-misi serta tujuan instansi tersebut melalui situs-situs online maupun *social media* yang juga merupakan *new media* itu sendiri.

Salah satu sarana atau fasilitas internet yang dapat digunakan adalah media situs. Website atau yang dikenal sebagai world wide web (www) atau web merupakan teknik menyebarluaskan berita atau informasi melalui internet. Informasi yang diberikan dapat berbentuk seperti suara (audio), teks maupun animasi, ataupun berbentuk video yang dapat ditelusuri dengan perangkat lunak yang disebut software yang disebut dengan browser atau penyediaan layanan internet, seperti internet explorer, opera mini, serta mozilla firefox, dan lain-lain. Website menjadi salah satu media layanan dengan hadirnya internet yang memiliki kelebihan dan keuntungan ketika digunakan dengan baik dan benar.

Media berkembang membentuk akses berkomunikasi yang kini menguasai semua komponen dari berbagai bidang. Jadi tentu hal ini penting untuk dilakukan di lingkungan pemerintahan, dan semakin mudah mencari dan mendapatkan informasi tentang program, kinerja, dan kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah dalam hal berkomunikasi kepada publik. Informasi yang ada di website perlu dilakukannya pengelolaan yang baik dan benar seturut dengan kejelasan dan transparansi pemerintah saat mempublikasikan pesan yang sudah disahkan oleh Undang-Undang (UU) No. 14 Tahun 2008 yang menyatakan Keterbukaan Informasi Publik (KIP), maka informasi yang disampaikan harus memiliki sifat keterbukaan serta dapat ditelusuri khalayak luas dan bersamaan berdasarkan gambaran negara yang bebas berdemokrasi.

Hadirnya media baru yang kini membuat semua khalayak memperoleh informasi tidak mengenal batas dan waktu, instansi pemerintahan diharuskan agar beradaptasi dengan perkembangan tersebut, contohnya dengan menggunakan internet untuk dijadikan media berkomunikasi. Implementasi penggunaan internet di lingkungan pemerintah diketahui sebagai sebutan *e-government*. Tuntunan dalam melakukan pengelolaan pemerintah yang baik (*good governance*) di era digital kini melatarbelakangi terbentuknya Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.

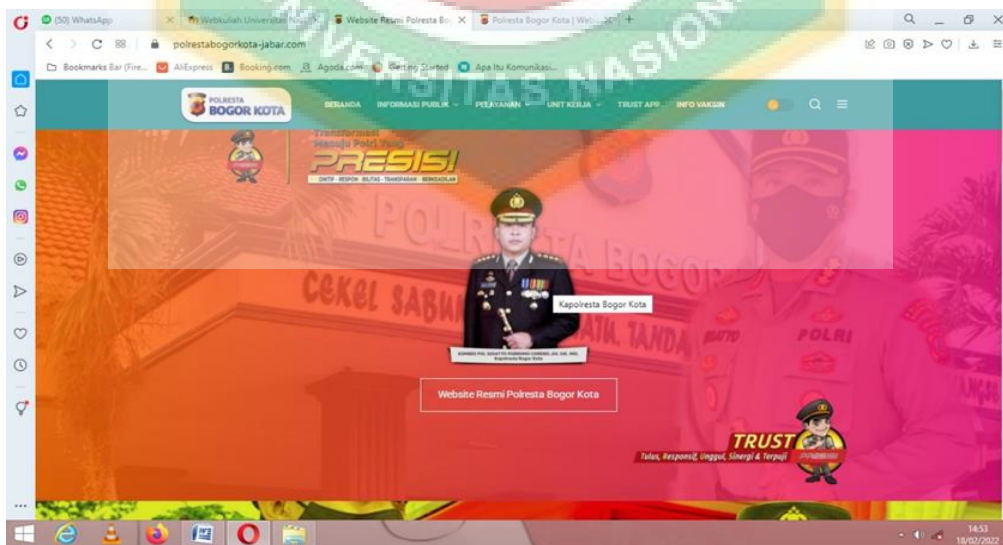
Polresta Bogor Kota sebagai penanggung jawab unsur penegakan hukum, pelayanan, pelindung dan pengayom masyarakat. Dengan berlandaskan Undang-Undang No. 2 tahun 2002 pasal 2, mengenai Kepolisian Negara Republik Indonesia berbunyi “Fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan Negara

dibidang pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat.”.

Sedangkan pasal 3 berbunyi “(1) Pengemban fungsi Kepolisian adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia yang dibantu oleh: a. kepolisian khusus, b. Penyidik pegawai negeri sipil dan/atau c. bentuk-bentuk pengamanan swakarsa. (2)Pengemban fungsi kepolisian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a, b, dan c, melaksanakan fungsi kepolisian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukumnya masing-masing.

Sebagai penegak hukum, pengayom, memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat merupakan kewajiban instansi kepolisian memberikan layanan kepada masyarakat dengan bersih, transparan, akuntabel, dan humanis (BETAH) agar masyarakat merasakan kenyamanan dan percaya.

Gambar 1.2
Tampilan Website Humas Polresta Bogor Kota



Sumber: Website resmi Polresta Bogor Kota Tahun 2022

Website bogorkota.jabar.polri.go.id adalah salah satu *new media* yang digunakan Polresta Bogor Kota dalam mempublikasikan kinerja-kinerja yang dilakukan dan disebarluaskan kepada publik yang tertuang dalam bentuk portal berita yang mana pada portal tersebut terdapat berita-berita mengenai kegiatan anggota kepolisian, khususnya kepolisian wilayah kota Bogor. Maka hal ini, website bogorkota.jabar.polri.go.id dioperasikan oleh bidang Pengelolaan informasi dan Dokumentasi (PID) Bidang Humas Polresta Bogor Kota bermula dari penggalan informasi, dokumentasi informasi, pengolahan berita ataupun artikel, *editing* hingga diupload ke website.

Pengelolaan website tersebut dikelola oleh Divisi Humas Polresta Bogor Kota telah dimulai sejak tahun 2020 dan mulai efektif ditahun 2021. Berdasarkan rata-rata pengunjung website Polresta Bogor Kota yang berjumlah 1.596 per hari pada tahun 2021. Pengguna yang cukup banyak membuktikan memang banyak masyarakat yang berpartisipasi mempergunakan website Polresta Bogor Kota, yang mana website ini menjadi media centre kepolisian dan diinginkan mempunyai kapasitas tinggi, yang mudah diakses secara global dan menampilkan kesan yang berhubungan dengan aktivitas-aktivitas yang dilakukan. Dengan adanya penyajian informasi yang dikemas di dalam website dapat diakses 24 jam sehingga dapat dilihat dan diketahui oleh banyak orang.

Pada website bogorkota.jabar.polri.go.id tersedia informasi yang bisa dibuka oleh pengguna yaitu Beranda, Binmas, Lantas, Reskrim, Sabhara, Res Narkoba, Intel, Tahti. Meskipun hingga saat ini website bogorkota.jabar.polri.go.id sedang dalam pembenahan dan tidak mengurangi kualitas pemberitaan informasi oleh staf

Divisi Humas sebagaimana menjadi bentuk pelayanan terhadap masyarakat. Konten ini sudah ditetapkan sebagaimana standarisasi konten instansi kepolisian yang ada dilingkungan kepolisian.

Gambar 1.3

Contoh Publikasi Polresta Bogor Kota di Website



Sumber: Website resmi Polresta Bogor Kota, 2022

Pada gambar dibawah merupakan informasi atau berita yang ada pada website Polresta Bogor Kota, yang dimana pada berita tersebut mengenai sidak minyak goreng yang dilakukan Kasad Jenderal TNI Dudung Abdurachman yang mana untuk

menerapkan sistem yang di iniasasi oleh Kapolresta Bogor Kota dengan menempelkan stiker hijau bagi toko yang menjual sesuai Harga Eceran Tertinggi (HET), yang mana dengan adanya HET tersebut menjadi patokan harga dan sesuai dengan standar.

Namun, dalam website Polresta Bogor Kota masih terdapat permasalahan yakni sumber daya manusia yang dimiliki Humas Polresta Bogor Kota dalam mengelola website tidak memiliki keahlian pada bidangnya dan hanya mengandalkan kemampuan otodidak saja serta dalam memposting berita ke website tidaklah secara rutin karena melihat situasi dan kondisi mengenai adanya peristiwa maupun kegiatan kepolisian untuk diposting ke website.

Adapun beberapa kekurangan yang dihadapi para pengguna, yakni setiap pengguna selesai membaca berita yang ada di *page* tiga maka pengguna akan kembali lagi ke *page* pertama dan ini tentu mengganggu para pengguna dalam membaca berita yang terdapat di website. Selain itu, forum komentar yang mana jika pengguna ingin berkomentar harus memasukan alamat *e-mail* yang dimiliki dan tentu hal ini membuat pengguna merasa kebebasannya dalam berpendapat di privasi. Selanjutnya, tampilan *icon-icon* media sosial yang dimiliki Polresta Bogor Kota tidak sinkron ketika di *klik* oleh pengguna website serta lamban dalam merespons kritik dan saran dari masyarakat.

Sehingga dalam mengelola website akan timbul pertanyaan Bagaimana pengelolaan website, apa saja yang perlu diatur dalam mengelola website, siapa saja

yang mengatur website, mengapa harus diatur dan apa tujuan dari pengaturan pengelolaan website.

Oleh karena itu peneliti merasa perlu melakukan penelitian dengan judul **“PENGELOLAAN WEBSITE BOGORKOTA.JABAR.POLRI.GO.ID DALAM MENINGKATKAN KINERJA”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini, sebagai berikut:

Bagaimana Pengelolaan Website bogorkota.jabar.polri.go.id Dalam Meningkatkan Kinerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini ialah digunakan yaitu untuk mengetahui bagaimana pengelolaan website bogorkota.jabar.polri.go.id dalam meningkatkan kinerja.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menyumbangkan wawasan tambahan literasi dari seputar instansi kepolisian yang berada dikota Bogor melalui laman bogorkota.jabar.polri.go.id. Selain itu, penelitian ini dapat memperkaya hasil kajian penelitian dan juga menjadi kajian pustaka serta acuan untuk peneliti berikutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat membantu dan digunakan menjadi pedoman pertimbangan oleh pihak Polresta Bogor Kota saat mengelola website sebagai media informasi serta meningkatkan penyajian Keterbukaan Informasi Publik (KIP) kepada masyarakat.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini peneliti latar belakang permasalahan yang diteliti, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan. Dalam bab ini menjelaskan mengenai topik inti permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bagian ini membahas tinjauan teoritis, yang meliputi penelitian terdahulu dan menjabarkan persamaan serta perbedaan yang menjadi acuan analisis dalam penelitian ini, teori manajemen, pengelolaan, new media, website, kinerja, serta kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, penentuan informan, memaparkan teknik pengumpulan data, memaparkan teknik pengujian

validitas data memaparkan teknik pengolahan dan analisis data, dan memaparkan lokasi dan jadwal penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini berisikan hasil penelitian yang berupa gambaran umum atau profil organisasi, sejarah organisasi, dilanjutkan dengan menjelaskan hasil dari wawancara dengan informan dan dokumentasi.

BAB V PENUTUP

Pada bagian ini, peneliti mengungkapkan kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian untuk menjawab focus permasalahan dalam penelitian ini. Kesimpulan adalah gambaran sederhana mengenai objek penelitian, analisis serta pembahasan. Kemudian peneliti juga memberikan saran yang berguna sebagai tolak ukur untuk penelitian selanjutnya.



