

## STRATEGI *CYBER PUBLIC RELATIONS* HUMAS POLRES PURWOREJO DALAM MENGELOLA CITRA POSITIF

### *CYBER PUBLIC RELATIONS STRATEGY PURWOREJO POLICE PUBLIC RELATIONS IN MANAGING POSITIVE IMAGE*

Oleh : Dewi Novitasari, 17419141011, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta  
[dewinovitasari.2017@student.uny.ac.id](mailto:dewinovitasari.2017@student.uny.ac.id)

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ; 1) strategi *cyber public relations* Humas Polres Purworejo dalam mengelola citra positif; 2) hambatan Humas Polres Purworejo dalam penerapan strategi *cyber public relations* dalam mengelola citra positif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Objek dalam penelitian ini adalah Humas Polres Purworejo. Pemeriksaan keabsahan data ditentukan dengan triangulasi sumber. Analisis data melalui tahap reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi CPR Humas Polres Purworejo dalam mengelola citra positif adalah dengan pengelolaan secara intensif pada media online Humas Polres Purworejo, dengan melakukan publikasi secara intens dan membuat konten inovatif pada media online. Media online yang digunakan Humas Polres Purworejo meliputi media *mainstream*, pada website dan media sosial *Instagram, Twitter, Facebook, Youtube.*; 2) Hambatan pelaksanaan strategi CPR dalam mengelola citra positif, yaitu terkait hambatan teknis dalam pengadaan sarana dan prasarana yang masih kurang memadai.

**Kata kunci:** Strategi *Cyber Public Relations*, humas Polres Purworejo, citra positif

#### **Abstract**

*This study aims to determine; 1) the cyber public relations strategy of the Purworejo Police Public Relations in managing a positive image; 2) the obstacles of Public Relations of the Purworejo Police in implementing cyber public relations strategies in managing a positive image. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Collecting data through interviews, observation and documentation. The object of this research is the Public Relations of the Purworejo Police. Check the validity of the data is determined by triangulation of sources. Data analysis goes through the stages of data reduction (*data reduction*), data presentation (*data display*), as well as drawing conclusions and verification (*conclusion drawing and verification*). The results of this study indicate that the Purworejo Police Public Relations CPR strategy in managing a positive image is to intensively manage the Purworejo Police Public Relations online media, by intensely publishing and creating innovative content on online media. The online media used by the Purworejo Police Public Relations includes mainstream media, on websites and social media *Instagram, Twitter, Facebook, Youtube.*; 2) Barriers to the implementation of the CPR strategy in managing a positive image, namely related to technical obstacles in the procurement of facilities and infrastructure that are still inadequate.*

**Keywords:** *Cyber Public Relations Strategy, Purworejo Police Public Relations, positive image*

## PENDAHULUAN

*Public relations* memegang peran strategis dalam pengembangan organisasi. *Public relations* merupakan penghubung dalam membangun dan memelihara hubungan dengan masyarakat. Dunia teknologi dan informasi saat ini mengalami pertumbuhan yang terus meningkat secara pesat. Berkembangnya teknologi saat ini, menyebabkan perubahan pada bidang *public relations*. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi komunikasi, membuat praktisi *public relations* memanfaatkan kegunaan internet untuk penyampaian dan penyebaran informasi kepada khalayak. Penggunaan internet sebagai penunjang kegiatan *Public Relation* menyebabkan munculnya konsep CPR (*cyber public relations*). CPR merupakan sebuah kegiatan kehumasan yang dilakukan melalui dunia maya atau internet.

Media sosial dapat menjadi penghubung yang efektif dalam membangun hubungan yang baik kepada publik, sehingga dapat menjaga dan meningkatkan citra organisasi. Citra positif sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi khususnya pada organisasi pemerintah yang memiliki fungsi dan peran mengayomi dan melayani masyarakat.

Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor (Polres) Kabupaten Purworejo merupakan Kepolisian yang bertugas khusus pada wilayah Kabupaten Purworejo. Sebagai salah satu bagian organisasi yang berhubungan langsung dengan publik, maka mengelola citra positif menjadi tujuan utama. Hal ini didukung dengan peran Polres Purworejo sebagai institusi keamanan di wilayah Kabupaten Purworejo, dimana kinerjanya diperhatikan oleh khalayak umum.

Perkembangan opini di masyarakat, mengenai citra polisi saat ini dinilai kurang baik. Hal ini dikarenakan terjadinya kasus kekerasan yang pelakunya berasal dari oknum kepolisian. Berdasarkan sumber berita detiknews.com (2 Mei 2019) terdapat kasus pelemparan *handy talky* (HT) yang diduga dilakukan oleh salah satu petugas polisi di Purworejo, kepada siswi SMP. Hal ini terjadi pada saat Operasi Keselamatan Candi 2019, tepatnya di sebelah barat pertigaan Lengkong, Kecamatan Banyuurip, Kabupaten Purworejo.

Korban dengan inisial LPR (15) Siswi kelas IX SMP Negeri 2 Purworejo mengaku

menjadi korban pelemparan HT (*handy talky*) oleh seorang petugas kepolisian yang sedang bertugas. LPR (15) berboncengan dengan temannya FI (15) menggunakan sepeda motor Vixion, ketika melintas di depan petugas yang menggelar razia, FI yang memboncengkan korban berusaha kabur agar tidak diperiksa. Menurut keterangan keluarga korban, reaksi petugas saat itu adalah melemparkan HT hingga mengenai mata korban sebelah kanan, sehingga menyebabkan luka parah dan harus dibawa ke RS Sardjito karena harus mendapatkan penanganan yang serius.

Pihak Polres Purworejo membantah bahwa salah satu anggotanya, melakukan pelemparan HT kepada korban. Petugas polisi hanya berusaha menghentikan korban yang berboncengan karena berusaha kabur saat dihentikan dan tangan kiri petugas yang waktu itu membawa HT yang kemudian mengenai wajah korban. Kasus tersebut menjadi pemberitaan pada beberapa portal berita dan media sosial. Atas kejadian tersebut, Polres Purworejo mendapat beragam respon dari masyarakat, terutama masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Purworejo. Pada portal berita lokal maupun nasional tanggapan atau respon masyarakat, baik respon positif dan negatif disampaikan masyarakat melalui kolom komentar memberikan dampak berkembangnya opini masyarakat kepada kepolisian.

Merujuk peraturan Kapolri Nomor 23 tahun 2010 tanggal 30 September 2010 tentang susunan organisasi dan tata kerja pada tingkat kepolisian resor dan kepolisian sektor, kepolisian resor merupakan pelaksana tugas dan wewenang Polri di wilayah kabupaten/kota, unsur kepemimpinan bertanggung jawab kepada Kapolda. Pada peraturan tersebut dijabarkan tugas bagian hubungan masyarakat Polres yaitu melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat (humas) melalui pengumpulan, pengolahan, dan penyajian informasi dokumentasi kegiatan kepolisian. Penyampaian berita kepada masyarakat guna pembentukan opini positif bagi pelaksanaan tugas kepolisian negara republik Indonesia (Polri).

Berdasarkan wawancara dengan Kasubag Kepala seksi bidang Hubungan Masyarakat (Kasubag Humas), pada (3 Maret 2021) humas Polres Purworejo dalam melaksanakan tugas sudah menerapkan strategi CPR, melalui *platform* media online diantaranya: website yang beralamatkan di

tribatanewspurworejo.com dan *tribatanews.jateng.polri.go.id*, *Youtube* dengan akun nama (humasrespurworejo), *Instagram* dengan akun nama @humasrespurworejo, *Facebook* dengan akun nama (humasrespurworejo), *Twitter* dengan akun nama (@humasrespurworejo). Melalui media online humas melakukan penyampaian publikasi program yang dijalankan oleh Polres Purworejo, mensosialisasikan kebijakan, menyusun *press release*, dan melakukan *konferensi pers* terkait dengan penyampaian pernyataan dari Polres.

Berdasarkan hasil wawancara disimpulkan bahwa tugas humas yang dilakukan oleh Humas Polres Purworejo sudah sesuai dengan Peraturan Kalpolri Nomor 23 tahun 2010 tanggal 30 September 2010 tentang susunan organisasi dan tata kerja pada tingkat kepolisian resor dan kepolisian sektor, namun menurut Kepala Bidang Humas Polres Purworejo dalam pelaksanaan pada beberapa hal masih kurang maksimal dan perlu adanya peningkatan. Hal ini dapat dilihat dari berkembangnya opini terkait polisi yang kurang baik, salah satunya berkaitan dengan keterlibatan oknum polisi pada kasus kekerasan. Sehingga, diperlukan metode-metode bagi Humas Polres Purworejo dalam merumuskan strategi *cyber public relations* (CPR) untuk dapat mengelola citra positif organisasi. Peran humas sebagai penghubung organisasi dengan masyarakat, berupaya mempengaruhi opini positif bagi organisasi, melalui strategi CPR yang berisi metode dalam memperkuat hubungan komunikasi organisasi dengan masyarakat dan menyelesaikan hambatan yang dialami humas.

Berdasarkan latar belakang penelitian ini akan mengkaji strategi CPR yang digunakan di Kepolisian Resor Purworjeo. Penelitian ini lebih ditekankan pada strategi CPR Humas Polres Purworejo dalam mengelola citra positif. Dengan demikian judul dari penelitian “Strategi *Cyber Public Relations* Humas Polres Purworejo dalam Mengelola Citra Positif”.

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian untuk memahami kondisi alamiah tanpa menggunakan alat-alat kuantifikasi, namun

dapat menjabarkan hasil penelitian yang diperoleh dan penulis bertindak sebagai pengamat gejala-gejala yang ada, tanpa memanipulasi. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi secara mendalam dan komprehensif mengenai strategi *cyber public relations* Humas Polres Purworejo dalam mengelola citra positif.

### Setting Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bagian Humas Polres Purworejo yang beralamatkan di Jalan Gajah Mada No.2 Candisari Banyu Urip Rawa I, Rw. I, Kliwonan, Kec. Banyuurip, Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah. Waktu kegiatan penelitian tentang “Strategi *Cyber Public Relations* Humas Polres Purworejo dalam Mengelola Citra Positif” ini dilakukan selama tiga bulan.

### Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Adapun sumber data primer diperoleh dengan cara observasi dan wawancara. Penentuan sumber data wawancara pada informan dilakukan secara purposive. Informan yang akan diwawacarai sebagai sumber data dalam penelitian ini meliputi Kepala Bidang (Kabid) Humas Polres Purworejo, Kepala Seksi Multimedia Hubungan Masyarakat (Kasi Multimedia Humas) Polres Purworejo, dan Kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Hubungan Masyarakat (Kasi PID Humas) Polres Purworejo.

Sedangkan sumber data sekunder dari penelitian ini diperoleh melalui dokumentasi berupa catatan atau tulisan yang berkaitan dengan objek permasalahan seperti buku-buku literatur, website, dan dokumen lainnya.

### Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi, wawancara semiterstruktur (*semistruktur interview*), dan dokumentasi. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi nonpartisipan. Wawancara *semi struktur* dilakukan untuk menemukan

permasalahan secara lebih terbuka, dimana informan diminta pendapat, dan ide-idenya. Sedangkan dokumentasi berfokus pada pengumpulan data, dokumen-dokumen yang mendukung topik penelitian dengan strategi *cyber public relations* yang dilakukan oleh Humas Polres Purworejo seperti peraturan organisasi dan tata kerja Polres Purworejo, website, konten media sosial, dan dokumen lainnya.

#### **Keabsahan Data**

Dalam memenuhi keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data. Menurut Sugiyono (2016: 274), untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Melalui triangulasi sumber penulis mengumpulkan data penelitian melalui 3 informan yang berbeda yang akan dibandingkan hasil jawabannya untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian.

#### **Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan menggunakan model Miles and Huberman. menggunakan model *interactive model*, yang unsur-unsurnya meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan *conclutions drowing/verifying*. (Sugiyono, 2016: 246).

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Hasil Penelitian Strategi CPR Humas Polres Purworejo dalam Mengelola Citra Positif**

Kepolisian Resor Purworejo (Polres Purworejo) merupakan kepolisian yang bertanggung jawab pada wilayah hukum di Kabupaten Purworejo. Polres Purworejo memiliki tugas dalam penyelenggara tugas yakni sebagai pemelihara ketertiban dan keamanan, pelindung, pengayom, pelayan masyarakat serta penegak hukum di Kabupaten Purworejo. Hal pertama yang dilakukan oleh Humas Polres Purworejo dalam menerapkan strategi CPR adalah dengan melakukan publikasi melalui media

sosial, media *mainstream* website, dan kenal digital *youtube*. Publikasi dilakukan untuk memberikan informasi kepada publik, sehingga dapat menunjang citra positif suatu lembaga, instansi atau organisasi. Proses publikasi dapat dilakukan pada *platform* online. Humas polres purworejo melakukan publikasi, sebagai salah satu strategi dalam memperoleh citra positif di masyarakat. Publikasi yang dilakukan oleh humas polres purworejo melalui media sosial, website, dan kanal digital *youtube*. Publikasi berupa informasi-informasi kegiatan dan pelayanan dari kepolisian.

Bagian PID (Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi) yang merupakan bagian dari tim Humas Polres Purworejo, bertanggung jawab terhadap publikasi informasi pada website. Publikasi informasi yang dilakukan oleh Humas Polres Purworejo, juga bekerjasama dengan pihak eksternal. Tujuan melakukan kerjasama dengan pihak eksternal yang berada di wilayah Kabupaten Purworejo khususnya, adalah agar dapat memberikan informasi secara maksimal kepada masyarakat, sehingga citra positif dapat dibangun oleh Humas Polres Purworejo.

Strategi CPR diwujudkan dalam bentuk program kerja yang dijalankan oleh Humas Polres Purworejo. Program kerja disusun berdasarkan rencana kegiatan yang akan dijalankan dalam skala periode tahunan, bulanan, mingguan dan harian. Program kerja tahunan disusun oleh Bagian Perencanaan (Bagren). Penyusunan program kerja Polres Purworejo, melalui berbagai tahapan:

1. Perencanaan program kerja atau kegiatan (Rengiat)
2. Pelaksanaan program kerja atau kegiatan (Lakgiat),
3. Analisa dan evaluasi program kerja atau kegiatan (Anev)

Tujuan pelaksanaan CPR yang dilakukan oleh Humas Polres Purworejo yaitu untuk mempublikasikan program-program kerja atau kegiatan yang telah dilaksanakan, program kerja berjalan,

maupun program kerja yang belum dilaksanakan oleh Kepolisian Purworejo.

Penggunaan media online dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat menunjang kegiatan CPR Humas Polres Purworejo. Media yang digunakan dapat diuraikan secara rinci sebagai berikut:

1) Media *mainstream*

Humas Polres Purworejo memiliki media *mainstream* yaitu website yang beralamat di *tribratanewspurworejo.com* dan *tribratanews.polri.go.id* kedua alamat tersebut adalah akun website resmi dari Polres Purworejo dan Kepolisian Nasional. Satu website yang beralamat *tribratanews.polri.go.id* terintegrasi dengan website Polda

2) Media Sosial

Terdapat empat kanal media sosial yang digunakan oleh Humas Polres Purworejo. Melalui media sosial, humas polres purworejo dapat melihat dan mengukur tanggapan dari masyarakat terhadap konten publikasi yang diunggah, pada *facebook, instagram, twitter, youtube* menjadi tiga media sosial utama yang mendapatkan respon beragam dari masyarakat.

Pengelolaan strategi CPR dalam mengelola citra positif dilakukan dengan membuat konten *up to date* dan menyesuaikan dengan perkembangan yang ada. Anggota Humas Polres Purworejo dituntut untuk aktif, cepat dan produktif dalam setiap publikasi yang dilakukan. Hal ini agar informasi yang disampaikan kepada masyarakat bisa cepat dan akurat.

Media sosial dan website yang dimiliki oleh Humas Polres Purworejo diusahakan selalu aktif dengan melakukan unggahan setiap harinya. Hal ini terus dijaga oleh Humas Polres Purworejo agar masyarakat dapat memperoleh informasi *up to date* secara cepat dan akurat dari Polres Purworejo. Pada zaman digital ini juga mendorong humas untuk *update* dalam pengelolaan media CPR yang digunakan.

### **Hambatan Humas Polres Purworejo Menjalankan Strategi CPR dalam Mengelola Citra Positif**

Hambatan yang dialami oleh Humas Polres Purworejo adalah berkaitan dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai, yaitu terkait ketersediaan kamera, lensa, *tripod* atau *stabilizer*, dan *computer*. Hambatan dalam pelaksanaan CPR juga dikarenakan peralatan yang dimiliki humas kurang lengkap dan canggih. Humas dituntut untuk bekerja secara intensif memantau media sosial dan website yang digunakan, namun kadang terjadinya keterlambatan pengiriman berita yang sudah dibuat, karena bertepatan dengan kejadian nasional. Hambatan dalam pengelolaan anggaran dari pihak Polres Purworejo. Dalam melaksanakan program kerja humas harus menyesuaikan dengan anggaran yang didapatkan, anggaran yang didapatkan harus digunakan dengan maksimal dan bermanfaat. Namun program kerja harus berjalan sesuai dengan situasi dan kondisi yang sedang terjadi. Sehingga hal ini menjadi salah satu hambatan yang perlu diperhatikan.

### **Pembahasan Strategi CPR Humas Polres Purworejo dalam Mengelola Citra Positif**

Strategi CPR Humas Polres Purworejo dalam mengelola citra positif dilakukan dengan pengelolaan secara intensif pada media online yang dimiliki oleh Humas Polres Purworejo. Melalui media online dengan meningkatkan pengelolaan pada berbagai macam media sosial yang dimiliki oleh Polres Purworejo, agar khalayak dapat berkomunikasi, mengakses informasi dan pemberitaan mengenai Kepolisian secara cepat dan objektif. Humas Polres Purworejo juga melakukan publikasi secara intensif dan inovatif pada media online yang dimiliki oleh Humas Polres Purworejo, meliputi media *mainstream*, website, media sosial, *instagram, twitter, facebook* dan kanal digital *youtube*. Kegiatan publikasi yang dilakukan oleh Polres Purworejo

merupakan bagian dari strategi CPR dalam mengelola citra positif Kepolisian.

Strategi CPR dijalankan dalam bentuk melalui program-program kerja atau kegiatan yang telah disusun. Program kerja atau kegiatan merupakan implementasi dari strategi CPR yang dijalankan oleh Humas Polres Purworejo, disusun dengan proses dari awal perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Penyusunan program kerja Humas Polres Purworejo, melalui berbagai tahapan:

1. Perencanaan program kerja atau kegiatan (Rengiat)

Rengiat mencakup perencanaan garis besar program kerja, anggaran yang dibutuhkan, tujuan program dan sasaran program kegiatan. Dalam penyusunan Rengiat tahunan disusun bersama Bagren dan Anggota Humas Polres Purworejo. Rengiat terdiri atas rencana kegiatan per tahun, per bulan, per minggu dan per hari. Perencanaan disusun dengan memperhatikan situasi dan kondisi yang sedang terjadi, dan diselaraskan dengan visi misi Polri. Dalam perencanaan strategi CPR yang dilakukan

2. Pelaksanaan program kerja atau kegiatan (Lakgiat)

Pelaksanaan program kerja yang dilakukan oleh Humas Polres Purworejo dilakukan melalui media online dalam pelaksanaan strategi CPR. Program kerja yang dilakukan dengan proses pembuatan atau pengambilan gambar atau video. Setelah selesai proses pembuatan konten unggahan pada media online, selanjutnya ialah mengunggah postingan pada media online. Pelaksanaan program kerja yang berkaitan dengan strategi CPR dilakukan melalui media online.

3. Analisa dan evaluasi program kerja atau kegiatan (Anev),

Anev mencakup proses evaluasi dari kekurangan program kerja yang telah dilaksanakan agar dalam pelaksanaan kedepannya menjadi lebih baik. Anev dilakukan pada per kegiatan setelah

selesainya program kegiatan. Kegiatan anev terkait dengan program kerja pada media online dengan melihat tanggapan atau respon dari masyarakat terkait unggahan konten yang ditujukan kepada masyarakat guna menarik perhatian.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penyusunan program kerja Humas Polres Purworejo mendukung teori dari Cutlip, Center, dan dan Broom (2016) dalam Ruliana (2014: 200) mengemukakan tahapan-tahapan dalam proses *Public Relations* (humas), melalui model langkah perencanaan strategi *Public Relations* (Humas) sebagai berikut:

- a. Mendefinisikan masalah
- b. Perencanaan pemograman
- c. Mengambil tindakan dan komunikasi

Menurut Jalaludin Rahmat dalam Ishaq (2017: 161) citra adalah gambaran subyektif mengenai realitas, yang dapat membantu seseorang dalam menyesuaikan diri dengan realitas konkrit dalam pengalaman seseorang. Citra diciptakan dengan sengaja karena citra merupakan aset terpenting dari suatu perusahaan atau institusi. Citra tidak bisa langsung bernilai positif, namun citra dapat dibentuk melalui kegiatan komunikasi berdasarkan strategi yang telah disusun oleh Humas.

Frank Jefklins dalam Ruslan (2014: 80), menyebutkan beberapa jenis citra (*image*), antara lain:

- a. Citra bayangan (*mirror image*) yaitu bagaimana pihak-pihak dalam organisasi dipandang oleh publik eksternal, anggapan pihak luar terkait organisasinya.
- b. Citra yang berlaku (*current image*), yaitu citra yang terdapat pada publik eksternal, berdasarkan pengalaman atau informasi dari pemahaman publik eksternal.
- c. Citra yang diharapkan (*wish image*), yaitu manajemen menginginkan pencapaian prestasi tertentu.
- d. Citra perusahaan (*corporate image*), yaitu citra organisasi secara keseluruhan.
- e. Citra majemuk (*multiple image*), yaitu sejumlah individu, kantor Cabang atau perwakilan perusahaan lainnya dapat

membentuk citra tertentu yang belum tentu sesuai dengan keseragaman citra seluruh organisasi atau perusahaan.

Merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Frank Jefkins terkait jenis-jenis citra di atas, citra positif yang dikelola Humas Polres Purworejo termasuk dalam jenis citra perusahaan (*corporate image*). Citra perusahaan yaitu citra dari institusi secara menyeluruh, yang meruapkan keseluruhan gambaran dan penilaian dari khalayak kepada Polres Purworejo.

Sesuai dengan model komunikasi dalam Public Relations, organisasi atau perusahaan berupaya membangun citra melalui kegiatan kehumasan. Model ini menjabarkan bahwa ketika komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan atau khalayak melalui media atau *channel*, dan khalayak memperoleh informasi tersebut, maka akan menimbulkan persepsi citra pada diri khalayak terkait pesan yang disampaikan. Setelah munculnya persepsi opini dari khalayak, maka selanjutnya dapat terjadi perubahan sikap dari khalayak tersebut.

Tujuan strategi CPR yang dilakukan Humas Polres Purworejo ialah untuk mempublikasikan terkait program kerja atau kegiatan yang telah dilaksanakan, pogram kerja atau kegiatan berjalan, maupun program kerja atau kegiatan yang belum dilaksanakan oleh Polres Purworejo. Program kerja atau kegiatan Polres Purworejo telah disusun sebelumnya dalam agenda penyusunan program kerja. Program kerja atau kegiatan terbagi menjadi program tahunan, program bulanan, program mingguan dan program harian. Program kerja atau kegiatan yang telah disusun disesuaikan dengan kondisi saat ini dan disesuaikan dengan besarnya anggaran yang diterima Polres Purworejo.

Pelaksanaan *control cyber* juga menjadi bagian dari tujuan strategi CPR humas Polres Purworejo. Dalam melakukan *control cyber* Humas Polres Purworejo melakukan pemilahan antara respon atau tanggapan yang positif dengan tanggapan

negative. Setiap respon yang mengandung ujaran kebencian, atau mempropori orang lain untuk melakukan ujaran kebencian kepda institusi kepolisian, akan ada langkah-langkah yang ditempuh oleh Humas Polres Purworejo yaitu, pertama, memberikan peringatan untuk menghapus respon atau komentar yang mengandung ujaran kebencian pemanggilan *netizen*, kedua melakukan pemanggilan untuk diberikan peringatan secara langsung oleh pihak kepolisian dan ketiga melanjutkan kasus pada tahapan tindak pidana.

Sujanto (2019: 211) menyatakan bahwa *Cyber Public Relatioan* (CPR) merupakan kegiatan kehumasan yang dilakukan melalui internet dimulai dari kegiatan publikasi sampai *customer relations management*. Kegiatan CPR oleh Humas Polres Purworejo dilakukan melalui media online dalam sarana publikasi informasi dan pengelolaan citra positif institusi. Media CPR yang dimiliki oleh Humas Polres Purworejo meliputi:

- a. Media *mainstream*, pada website yang beralamat, *tribratanewspurworejo.com* dan *tribratanews.polri.go.id*
- b. Media sosial
  - 1) Instagram, dengan nama akun *@humasrespurworejo* dengan jumlah pengikut sebanyak 12,3 ribu dan 1.957 postingan (per tanggal 15 Juli 2021 pukul 11.00 WIB).
  - 2) Twitter, dengan nama akun *@humasrespurworejo* dengan jumlah pengikut sebesar 1.123 dan telah menulis tweet sebanyak 3.147 (per tanggal 12 Juli 2021 pukul 11.03 WIB).
  - 3) Facebook, dengan nama “Res Purworejo” dengan jumlah pengikut 3,4 ribu dan 2.018 disukai (per tanggal 15 Juli 2021 pukul 11.16 WIB).
  - 4) Youtube, dengan nama *channel* “Polres Purworejo” dengan jumlah *subscriber* sebanyak 2.14 ribu dan telah mengunggah sebanyak 201 video sejak tanggal dibuat 21 Oktober 2013.

Masing-masing media CPR yang digunakan dikelola oleh sub bagian dari tim Humas Polres Purworejo. Untuk media

*mainstream*, website di kelola oleh Sub Bagian Perencanaan Informasi dan Dokumentasi (PID) dan untuk media sosial dikelola oleh Sub Bagian Multimedia.

Pengelolaan media CPR Polres Purworejo dalam menjalankan strategi CPR guna mengelola citra positif, dilakukan dengan sebagai berikut:

- a. Kreatif dan inovatif dalam membuat konten unggahan pada media sosial.
- b. Memanfaatkan peluang kejadian untuk menarik perhatian masyarakat.
- c. *Up to date* dan intens dalam melakukan pengelolaan media CPR dengan mengikuti perkembangan yang terjadi.

Pengelolaan media CPR yang dilakukan oleh Humas Polres Purworejo ialah dengan memuat informasi yang update secara intensif, penggunaan media sosial yang dimiliki selalu aktif dengan pembuatan konten unggahan secara kreatif dan inovatif, serta intens dalam melakukan pembaruan konten unggahan pada masing-masing media sosial. Temuan penelitian menemukan pengelolaan media CPR yang oleh Humas Polres Purworejo mendukung teori aktivitas CPR menurut Ariyanti (2019: 7207) sebagai berikut:

- a. Publikasi
- b. Menciptakan berita

#### **Hambatan Humas Polres Purworejo Menjalankan Strategi CPR dalam Mengelola Citra Positif**

Hambatan Humas Polres Purworejo dalam pelaksanaan strategi CPR dalam mengelola citra positif, ialah terkait dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai dan pengelolaan anggaran dana yang sudah dibatasi dan ditetapkan oleh Polri. Hambatan utama yang dihadapi oleh Humas Polres Purworejo merupakan hambatan teknis dalam keterbatasan sarana dan prasarana di bidang Humas dalam pembuatan, liputan dan pendokumentasian pada program kerja atau kegiatan. Langkah yang diambil oleh Humas Polres Purworejo dalam menghadapi munculnya dengan

mengoptimalkan dan memanfaatkan fasilitas yang telah ada.

Humas Polres Purworejo menjadikan hambatan yang muncul sebagai tantangan humas untuk menyelesaikan hambatan dan sarana untuk mengukur kemampuan kerja Humas Polres Purworejo dalam menyelesaikannya.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Strategi *cyber public relations* humas Polres Purworejo dalam mengelola citra positif adalah dengan pengelolaan secara intensif pada media online yang dimiliki oleh Humas Polres Purworejo dan melakukan publikasi secara intens dan inovatif pada media online. Strategi CPR dijalankan dalam bentuk program kerja atau kegiatan. Tujuan penerapan strategi CPR yang dilakukan Humas Polres Purworejo untuk mempublikasikan terkait program kerja atau kegiatan yang telah dilaksanakan, pogram kerja atau kegiatan berjalan, maupun program kerja atau kegiatan yang belum dilaksanakan oleh Polres Purworejo.

Sementara itu media CPR yang dimiliki oleh Humas Polres Purworejo, meliputi media *mainstream*, pada website yang beralamat, [tribatanewspurworejo.com](http://tribatanewspurworejo.com) dan [tribatanews.polri.go.id](http://tribatanews.polri.go.id) dan media sosial Instagram, dengan nama akun @humasrespurworejo, Twitter, dengan nama akun @humasrespurworejo, Facebook, dengan nama "Res Purworejo" dan Youtube, dengan nama *channel* "Polres Purworejo". Media CPR Polres Purworejo dikelola oleh Humas Polres Purworejo dengan, kreatif dan inovatif dalam membuat konten unggahan pada media sosial, memanfaatkan peluang kejadian untuk menarik perhatian masyarakat, dan *up to date* dan intens dalam melakukan pengelolaan media CPR dengan mengikuti perkembangan yang terjadi.

Hambatan dalam pelaksanaan strategi CPR dalam mengelola citra positif, adalah sarana dan prasarana yang kurang memadai dan pengelolaan anggaran dana yang sudah dibatasi dan ditetapkan oleh Polri.

Hambatan utama yang dihadapi oleh Humas Polres Purworejo merupakan hambatan teknis dalam keterbatasan sarana dan prasarana di bidang Humas dalam pembuatan, peliputan dan pendokumentasian pada program kerja atau kegiatan.

### Saran

Setelah melakukan penelitian di Humas Polres Purworejo mengenai “Strategi *Cyber Public Relations* Humas Polres Purworejo dalam Mengelola Citra Positif” terdapat beberapa saran yang dapat diajukan:

1. Instansi yang terkait perlu memberikan anggaran penambahan untuk sarana dan prasarana dalam menunjang pekerjaan humas. Agar pekerjaan humas menjadi semakin lancar, produktif dan tidak perlu menggunakan barang-barang milik pribadi. Karena di Humas Polres Purworejo masih mengalami keterbatasan dalam sarana dan prasarana.
2. Humas Polres Purworejo perlu untuk terus meningkatkan kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam menghadapi perkembangan zaman dan tantangan di era digital. Khususnya dalam bidang *Public Relations* diperlukan penerapan strategi di era digital.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, E., & Soemirat, S. (2012). *Dasar-dasar public relation*, cetakan ketiga. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hastuti, D. A. S., & Susilowati, E. (2020). *Cyber public relations* diskominfo kabupaten klaten dalam optimalisasi layanan informasi publik. *Academic Journal of Da'wa and Communication*, 1(1), 40-57.
- Hidayat, Dasrun. (2013). *Be a good communicator; terapi komunikasi efektif dilengkapi teknik praktis*

*mengolah vokal*. Jakarta: Alex Media Komputindo.

Ishaq, R. E. (2017). *Public relations: Teori dan praktik*. Malang: Intrans Publishing.

Jefklins, F. (2003). *Publik relation fifth edition*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23, Tahun 2010, Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor

Keller, K. L., & Kotler, P. (2012). Branding in B2B firms. In *Handbook of business-to-business marketing*. Edward Elgar Publishing

Moelong, Lexy D. M. A. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif (edisi revisi)*. In PT. Remaja Rosda Karya.

Mulyadi. (2020). *Metode penelitian praktis kuantitatif dan kualitatif*. Jakarta: Public Institute

Onggo, B. J. (2004). *E-PR menggapai publisitas di era interaktif lewat media online*. Yogyakarta: Andi.

Putra. (2014). *Manajemen hubungan masyarakat. In Konsep dasar manajemen humas*. Jakarta: Universitas Terbuka

Ruliana, P. (2014). *Komunikasi Organisasi: Tehori dan Studi Kasus*. Depok: PT Rajagrafindo Persada

Ruslan, Rosady. (2014). *Manajemen public relations & media komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Reitz, Amy. (2012). Social Media's Function in Organizations: A Functional Analysis Approach. *Global Media Journal*. Volume 5. Issue 2. pp.41-56

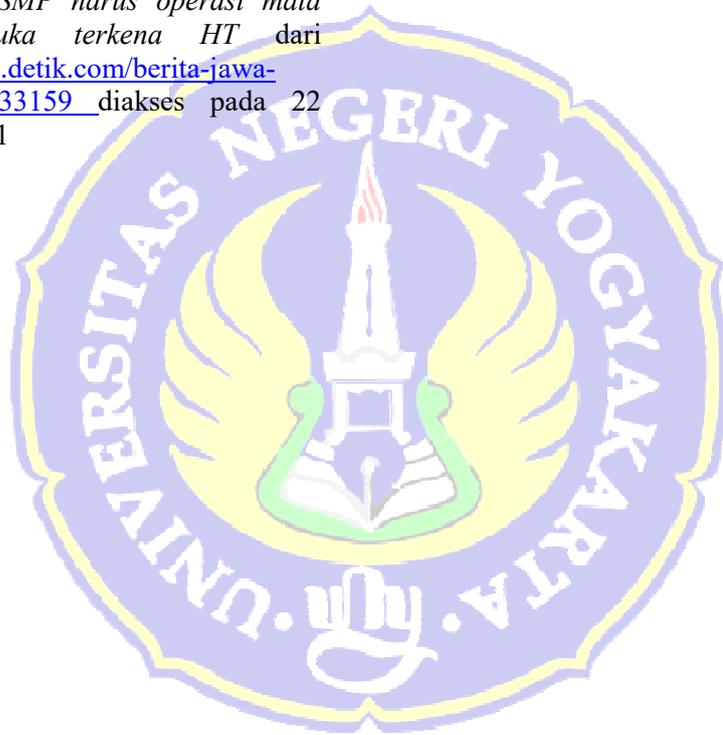
Sujanto, R. Y. (2019). *Pengantar public relations di era 4.0*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.

Ntb.polri.go.id. *Perkap no 23 tahun 2010* dari <https://ntb.polri.go.id/wp-content/uploads/sites/3/2017/03/perkap-no-23-tahun-2010.pdf> diakses pada tanggal 19 Maret 2021

Kominfo.go.id. *Survei penetrasi pengguna internet di Indonesia* dari <https://www.kominfo.go.id/content/detail/30653> diakses pada tanggal 22 Januari 2021

Detik.com. *Siswa SMP harus operasi mata yang terluka terkena HT* dari <https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-4533159> diakses pada 22 Januari 2021



## LEMBAR PENGESAHAN JURNAL

Judul : Strategi *Cyber Public Relations* Humas Polres Purworejo  
dalam Mengelola Citra Positif

Nama : Dewi Novitasari

NIM 17419141011

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Yogyakarta, 24 September 2021

Disetujui,

*Reviewer*

Dosen Pembimbing

  
Dra. Pratiwi Wahyu Widiarti, M.Si  
NIP. 19590723 198803 2001

  
Dra. Pratiwi Wahyu Widiarti, M.Si  
NIP. 19590723 198803 2001

Rekomendasi Pembimbing (mohon lingkari salah satu)

1. Dikirim ke Jurnal Student
2. Dikirim ke Jurnal Informasi
3. Dikirim ke Jurnal lain