

MODEL PERENCANAAN KOMUNIKASI HUMAS POLRESTA SURAKARTA DALAM MEMBANGUN CITRA MELALUI PENYEBARAN INFORMASI COVID-19 DI INSTAGRAM

Awal Uddin Sodri, Rahmat Wisudawanto, Sofia Ningsih Rahayu Putri
Universitas Sahid Surakarta.

Email: awaluddinsodri@gmail.com

ABSTRAK

Covid-19 merupakan ancaman besar bagi masyarakat Kota Surakarta saat ini. Polresta Surakarta memberikan informasi Covid-19 kepada masyarakat melalui *instagram*. Polresta Surakarta menyampaikan informasi terkait Covid-19 antara lain yaitu, Prokes, Vaksinasi, dan Bansos bagi masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan penerapan model perencanaan komunikasi humas Polresta Surakarta dalam membangun Citra melalui kegiatan penyebaran informasi Covid-19 di Instagram. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sedangkan metode pengumpulan data menggunakan dokumentasi yaitu screenshot postingan IG Polresta Surakarta dan wawancara dengan staff humas Polresta Surakarta. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa model komunikasi yang dilakukan oleh humas Polresta Surakarta dalam menyebarkan informasi Covid-19 di media *Instagram* cukup efektif, meskipun terdapat keterbatasan seperti seringnya mengulang kalimat dalam *caption* di beberapa unggahan. Berdasarkan model komunikasi tersebut, citra Polresta Surakarta dinilai baik bagi masyarakat.

Kata Kunci: Model Perencanaan Komunikasi, Citra, Instagram, Humas, Polresta Surakarta.

ABSTRACT

Covid-19 is a major threat to the people of Surakarta City today. Polresta Surakarta provides Covid-19 information to the public through Instagram. Polresta Surakarta conveyed information related to Covid-19, including prokes, vaccinations, and social assistance for the community. The purpose of this study is to explain the application of the public relations communication planning model of Polresta Surakarta in building an image through the dissemination of Covid-19 information on Instagram. The research used qualitative descriptive methods. Meanwhile, the data collection method uses documentation, namely screenshots of IG Polresta Surakarta posts and interviews with public relations staff of Polresta Surakarta. The results of this study show that the communication model carried out by the surakarta police public relations in spreading Covid-19 information on Instagram media is quite effective, although there are limitations such as frequent repeating sentences in captions in some uploads. Based on this communication model, the image of the Surakarta Police is considered good for the community.

Keywords: *Communication Planning Model, Image, Instagram, Public Relations, Polresta Surakarta.*

PENDAHULUAN

Humas sebagai fungsi manajemen yang terencana dan berkelanjutan mempunyai kegiatan dalam membangun komunikasi yang baik kepada masyarakat. Komunikasi yang baik membantu humas menyampaikan pesan institusi dan dapat diterima baik oleh masyarakat. Dalam hal ini, humas harus menyusun model komunikasi untuk dapat penyampaian pesan yang diinginkan. Model komunikasi adalah gambaran atau rencana mengenai suatu proses terjadinya komunikasi. Sereno dan Mortensen (dalam Mulyana 2001:121) menyatakan bahwa, suatu model komunikasi merupakan deskripsi ideal mengenai apa yang dibutuhkan untuk terjadinya komunikasi. Salah satu model komunikasi yaitu model perencanaan komunikasi 5 langkah. Komponen model perencanaan komunikasi 5 langkah meliputi penelitian, perencanaan, pelaksanaan, pengukuran dan pelaporan. Humas dapat

menggunakan model komunikasi tersebut dalam sebuah perencanaan kegiatan penyampaian pesan kepada masyarakat. Dalam model perencanaan komunikasi tersebut humas harus melakukan reset terlebih dahulu sesuai langkah-langkah teori tersebut dalam menjalankan sebuah kegiatan komunikasi. Humas Polresta Surakarta dalam membangun komunikasi yang efektif kepada masyarakat dalam membangun citra polri melalui kegiatan penyebaran informasi. Humas Polresta Surakarta memberikan banyak isu atau informasi terhadap masyarakat Kota Solo mengenai Covid-19 melalui berbagai media atau kegiatan secara langsung. Saat ini Covid-19 masih menjadi ancaman bagi masyarakat khususnya kota Solo. Humas Polresta Surakarta juga dituntut bekerja dengan keras untuk menjalin komunikasi dengan masyarakat kota Solo mengenai isu Covid-19. Mulai dari pelanggaran yang dilakukan masyarakat terhadap protokol kesehatan sampai dengan masyarakat yang terdampak oleh Covid-19, melalui kegiatan secara langsung maupun sosialisasi yang dilakukan dengan media sosial Humas Polresta Surakarta. Dalam hal ini, humas Polresta Surakarta telah menjalankan model perencanaan komunikasi dengan menjalankan penyebaran informasi Covid-19 kepada masyarakat melalui media sosial instagram. Kegiatan tersebut dijalankan mulai dari tahun 2020 hingga tahun 2022. Dengan begitu, postingan yang ada dalam akun instagram Polresta Surakarta mengenai Covid-19 telah mencapai kurang lebih 1186 postingan. Namun jumlah data postingan yang digunakan dalam penelitian ini hanyalah 15 postingan dari akun IG Polresta Surakarta. Unggahan yang ada di akun IG Polresta Surakarta dinilai masih kurang menarik, karena faktor caption yang dituliskan dalam beberapa postingan terkesan monoton. Oleh karena itu, penelitian ini akan memaparkan model perencanaan komunikasi yang dibangun oleh Humas Polresta Surakarta melalui penyebaran informasi Covid-19.

TINJAUAN PUSTAKA

Model komunikasi adalah gambaran atau rencana mengenai suatu proses terjadinya komunikasi. Teori lima langkah oleh Cangara (2013) yaitu, Penelitian (*research*), Perencanaan (*plan*) Pelaksanaan (*execute*), Pengukuran/Evaluasi (*measure*), Pelaporan (*report*). Sutisna (2001: 332) menyatakan bahwa terdapat empat peran citra bagi organisasi antara lain adalah:

1. Citra menceritakan harapan bersama kampanye pemasaran eksternal.
2. Citra sebagai penyaring yang mempengaruhi persepsi pada kegiatan perusahaan.
3. Citra adalah fungsi dari pengalaman dan juga harapan konsumen atas kualitas pelayanan perusahaan.
4. Citra mempunyai pengaruh penting pada manajemen, dengan kata lain citra mempunyai dampak internal.

Instagram adalah layanan berbagi foto ponsel, berbagi video, dan jejaring sosial (SNS) *online* yang memungkinkan penggunaanya untuk mengambil gambar dan video, dan kemudian membagikannya di *platform* lain (Frommer, 2010).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan jenis metode penelitian deskriptif kualitatif, penulis ingin menjelaskan hasil penelitian melalui penjabaran. Penjabaran yang dimaksud yaitu menjelaskan tentang model komunikasi humas Polresta Surakarta dalam membangun citra melalui kegiatan penyampaian informasi Covid-19 di *Instagram*. Obyek dalam penelitian

ini adalah Polresta Surakarta dalam penerapan model perencanaan komunikasi untuk membangun citra melalui penyebaran informasi Covid-19 di *Instagram*. Selanjutnya, penelitian ini menggunakan dua data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini yaitu unggahan mengenai informasi Covid-19 pada akun *instagram* Polresta Surakarta. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini yaitu wawancara dan kuesioner. Penarikan kesimpulan dengan seluruh data yang diperoleh selama penelitian, kemudian peneliti menguji kecocokan, kekokohan, dan kebenarannya agar mendapatkan atau dapat menarik kesimpulan yang tepat dan jelas dari data–data tersebut serta terjamin keabsahannya.

PEMBAHASAN

Menurut teori model perencanaan komunikasi lima langkah, humas Polresta Surakarta telah menjalankan model perencanaan komunikasi cukup baik. Namun, humas Polresta Surakarta masih memiliki keterbatasan. Keterbatasan yang dialami humas Polresta Surakarta terletak pada penelitian (*research*), permasalahan yang dialami yaitu sering mengulang *caption* pada beberapa postingan mengenai penyebaran informasi Covid-19. Sedangkan perencanaan (*planing*) yang dilakukan oleh humas Polresta Surakarta cukup baik dengan banyak pertimbangan dalam merencanakan komunikasi, baik pemilihan sumber, pesan, media, sasaran. Sehingga dampak dari komunikasi bisa tercapai. Pelaksanaan (*execute*) yang dilakukan oleh humas Polresta Surakarta dalam kegiatan penyebaran informasi mengenai Covid-19 juga efisien dan memiliki target mulai dari *view*, *like*, dan *coment*. Evaluasi (*measure*) yang dilakukan humas Polresta Surakarta yaitu dengan meninjau unggahan dan melihat respon masyarakat terhadap unggahan mana sajakah yang banyak diminati masyarakat dan mana sajakah yang kurang diminati masyarakat. Kemudian pelaporan (*report*) yang dilakukan humas Polresta Surakarta yaitu dengan melaporkan hasil evaluasi kepada atasan Polresta Surakarta juga kepada Polda Jateng.

Dengan kegiatan yang dilakukan humas Polresta Surakarta tersebut, citra Polresta Surakarta memiliki rata-rata nilai baik pada masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan 100% responden yang setuju sehingga dapat dipahami bahwa harapan yang ingin disampaikan oleh Polresta Surakarta terhadap masyarakat dapat memberikan pemahaman. Selain itu, citra membuat masyarakat memahami harapan dari Polresta Surakarta. Hal ini ditunjukkan dengan pernyataan jawaban responden 100% setuju dan dapat memahami terkait harapan yang ingin disampaikan oleh humas Polresta Surakarta terhadap masyarakat. Selanjutnya, citra membentuk komunikasi menjadi lebih efektif dan mudah dimengerti. Hal ini memiliki pernyataan jawaban 2 responden yang setuju dan 1 responden yang tidak setuju, atau dalam presentasi 66,67% jawaban setuju dan 33,33% berpendapat tidak setuju terkait komunikasi efektif dan mudah dimengerti yang disampaikan oleh humas Polresta Surakarta kepada masyarakat. Selanjutnya, citra mempengaruhi persepsi masyarakat. Hal ini didukung dengan pernyataan responden 100% setuju bahwa apa yang disampaikan humas Polresta Surakarta mempengaruhi persepsi mereka. Selain itu, citra menunjukkan persepsi dan harapan. Dalam pernyataan tersebut responden 100% setuju bahwa apa yang disampaikan humas Polresta Surakarta dapat menunjukkan persepsi dan harapan yang baik masyarakat terhadap Polresta Surakarta. Citra mempunyai pengaruh penting pada Polresta Surakarta. Hal ini didukung dengan pernyataan responden 100% setuju bahwa apa yang disampaikan humas Polresta Surakarta mempunyai pengaruh penting bagi masyarakat terhadap Polresta Surakarta. Selanjutnya, citra berpengaruh negatif terhadap kinerja Polresta Surakarta. Hal ini didukung dengan responden 100% setuju bahwa apa yang disampaikan humas Polresta Surakarta tidak berpengaruh negatif terhadap kinerja Polresta Surakarta. Selanjutnya, Citra berpengaruh positif terhadap kinerja Polresta Surakarta. Hal ini didukung dengan

pernyataan responden 100% setuju bahwa apa yang disampaikan humas Polresta Surakarta berpengaruh positif terhadap kinerja Polresta Surakarta.

Dengan demikian, model perencanaan komunikasi turut berkontribusi dalam pembentukan citra positif Polresta Surakarta melalui penyebaran informasi Covid-19 yang dijalankan oleh humas Polresta Surakarta menggunakan media *instagram*.

Tabel. 1. Data Kuesioner Citra Polresta Surakarta.

| Parameter | Presentase | |
|------------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| | Ya | Tidak |
| Citra harapan yang diinginkan oleh Polresta Surakarta. | 100% | 0% |
| Citra membuat masyarakat memahami harapan dari Polresta Surakarta. | 100% | 0% |
| Citra membentuk komunikasi menjadi lebih efektif dan mudah dimengerti. | 66,67% | 33,33% |
| Citra mempengaruhi persepsi. | 100% | 0% |
| Citra menunjukkan persepsi dan harapan. | 100% | 0% |
| Citra mempunyai pengaruh penting pada Polresta Surakarta. | 100% | 0% |
| Citra berpengaruh negatif terhadap kinerja Polresta Surakarta. | 0% | 100% |
| Citra berpengaruh positif terhadap | 100% | 0% |

| | | |
|--------------------------------|--|--|
| kinerja Polresta Surakarta. | | |
|--------------------------------|--|--|

Sumber: Pengikut Akun *Instagram* Polresta Surakarta.

Gambar 1. Contoh Pengulangan Caption Informasi Covid-19.



Sumber : Akun Instagram Polresta Surakarta.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data dan pembahasan analisis yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Model perencanaan komunikasi yang digunakan oleh humas Polresta Surakarta dalam menjalankan kegiatan penyebaran informasi Covid-19 yaitu model perencanaan komunikasi menurut Cangara (2013). Dalam menjalankan kegiatan penyebaran informasi Covid-19 tersebut humas Polresta Surakarta masih memiliki kekurangan, seperti menulis *caption* yang sering berulang dalam unggahan di *instagram*.
2. Citra humas Polresta Surakarta dalam pandangan masyarakat dalam menjalankan kegiatan penyebaran informasi Covid-19 yang menggunakan teori Sutisna (2001: 332). Dalam penyebaran informasi Covid-19 di *instagram* yang dijalankan humas Polresta Surakarta mendapat apresiasi yang baik di masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil kuesioner peneliti kepada sejumlah narasumber yang mengikuti akun *instagram* resmi Polresta Surakarta.

Berdasarkan kesimpulan diatas, ada saran yang ingin penulis sampaikan yaitu kepada pihak humas Polresta Surakarta untuk kedepannya bisa lebih tampil kreatif dan tidak mengulang *caption* pada unggahan berbeda dalam media *instagram* supaya lebih menarik *view*.

DAFTAR PUSTAKA

- Cangara, H. (2013). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo.
 Frommer, D. (2010). *Here's How ToUse Instagram*. New York: Business Insider.

- Mulyana, D. (2001). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.