

# STRATEGI PENGELOLAAN APLIKASI PROPAM POLDA RIAU SEBAGAI MEDIA INFORMASI POLDA RIAU

Oleh: Dio Prathama  
Pembimbing: Dr.Yasir, M.Si

Jurusan Ilmu Komunikasi – Konsentrasi Manajemen Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau  
Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293  
Telp/Fax. 0761-63277

## ABSTRACT

*At this time many violations committed by police personnel. Therefore, the public needs information media to convey criticism and report directly to the government, especially the Regional Police (Polda). In this case the Riau Police plays a role to provide a medium of communication is fast in responding to reports directly to the community. It is realized by the Riau police through the application Propam Polda Riau. Propam Polda Riau application in direct management by the division of Profession and Security (Propam) Polda Riau. Propam Polda Riau application is also used by Polda Riau to monitor the performance of Riau provincial police personnel this is also to mensuksekan vision and mission of Indonesian Police. This research to determine the management of Propam Polda Riau application and evaluation of application management Propam Polda Riau*

*This study used qualitative research methods. Subject of this research consisted of 7 informan. The purpose of this research is the strategy of application management Propam Polda Riau as information media Polda Riau. Data collection techniques used were interviews, observation and documentation. In reaching the validity of data in this study, the authors use triangulation.*

*The result of the research shows that in the management of Propam Riau Police bid application make planning in management that is, objective, identification of target public and marketing application. Bid Propam Riau Police also formed a team to manage the application of propam of Riau Police consisting of 7 people to manage the application process that is 1 person from the paminal (super user) in charge of filtering the incoming report and keeping the confidentiality of the complainant, 2 person from Provos section is in charge of investigation, 2 persons from wabprof part serve as operator of information delivery from Riau Police to the public and 2 others from IT application developer Propam Polda Riau. And all activities are coordinated directly by Head Propam Polda Riau. The Prophet Polda Riau Propinsi Propinsi Riau Polytechnic of Propam Police of Riau that is: the feedback is slow, still lack of human resources in the management, the aplication difficult to access because maintance.*

*Keywords: Polda Riau Pekanbaru, Management, Cyber, Application*

## PENDAHULUAN

Teknologi komunikasi saat sekarang ini semakin berkembang pesat, dapat dilihat dari segala aspek kehidupan sosial bermasyarakat. Perusahaan/Organisasi tidak luput dari perkembangan Teknologi ini, Marshall McLuhan (1964) dalam bukunya *Understanding media* mengemukakan bahwa teknologi komunikasi memainkan peran penting dalam tatanan sosial dan budaya baru membawa perubahan dari media cetak ke media elektronik. Kondisi ini juga membawa perubahan proses distribusi pesan, bentuk media baru mentransformasi pengalaman individu dan masyarakat tentang pesan media. Kemudian menjadi perpanjangan tangan manusia, media telah memperpendek pandangan, pendengaran dan sentuhan melalui ruang dan waktu.

Media komunikasi dan informasi sekarang ini dapat dibagi atas dua bagian yaitu media konvensional dan media baru. Contoh dari media konvensional seperti televisi, radio, surat kabar, majalah, tabloid, brosur, *bulletin*, dan lain-lain. Sedangkan media baru seperti internet. Berdasarkan data terhadap pengguna internet di dunia, maka Indonesia adalah negara yang menduduki peringkat ke-6 di dunia dalam jumlah pengguna internet. Menurut lembaga riset pasar *e-marketer*, populasi pengguna internet di Indonesia mencapai 83,7 juta penduduk pada tahun 2014. *E-marketer* memperkirakan jumlah pengguna internet di Indonesia akan meningkat terus pada tahun 2017. ([www.kompas.com](http://www.kompas.com)).

Berhubungan dengan perkembangan media sebagai saluran komunikasi saat ini mempengaruhi

segala bidang, termasuk semakin terbukanya saluran informasi dan komunikasi pada segala aspek. Didalam ruang lingkup Pemerintah, hal ini sangatlah penting diterapkan sebagai sarana penyampaian informasi agar masyarakat semakin mudah memperoleh informasi atas segala kebijakan-kebijakan, program, dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah. Masyarakat membutuhkan media untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan yang cepat dan mudah di akses kapanpun dan dimanapun.

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia (UU Kepolisian) telah ditegaskan bahwa fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan, keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Tetapi pada saat sekarang ini, banyak terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh personil polisi salah satunya seperti pungli. Hal ini tentu sangat meresahkan masyarakat, karna petugas yang seharusnya menjadi panutan dan menjadi pelindung masyarakat malah melakukan hal yang tidak terpuji. Pada tahun 2016 ada 235 kasus pungli yang dilakukan oleh personil kepolisian diseluruh Indonesia. Dari 235 kasus tersebut, 160 kasus pungli unit Lalu Lintas, 39 kasus pada unit Pemeliharaan Keamanan (Baharkam), 26 kasus pada unit Reserse Kriminal dan 10 kasus pada unit Intelijen. Jumlah ini anggota kepolisian yang melakukan pungli ini meningkat dari tahun 2015 yang berjumlah 116 kasus. (<http://www.m.okezone.com>)

Oleh karna itu, masyarakat membutuhkan media informasi untuk

menyampaikan kritikan dan laporan langsung kepada pemerintah khususnya Polisi Daerah (Polda). Media internet merupakan salah satu teknologi komunikasi baru yang juga memiliki kemampuan untuk membantu pengguna memilih dan mengatur informasi yang diperlukan dengan lebih efisien. Media online bisa dikatakan bagian dari media baru (*New Media*) atau lebih sering disebut sebagai media konvergensi. Hal ini dikarenakan *New Media* sendiri diawali dengan perkembangan dari salah satu aspek teknologi yang digabungkan kemudian berkonvergensi (Rinawati :2012:18).

Dalam hal ini Polda Riau berperan untuk menyediakan media komunikasi (media online) yang cepat dalam menanggapi laporan masyarakat secara langsung. Hal tersebut diwujudkan oleh polda Riau melalui aplikasi Propam Polda Riau. Aplikasi Propam Polda Riau di kelola langsung oleh divisi Profesi dan Pengaman (Propam) Polda Riau. Sistem informasi ini berbasis teknologi website dan aplikasi andorid Propam Polda Riau. Aplikasi dapat di akses masyarakat secara online, dan berguna untuk menunjang kinerja polda Riau lebih cepat dan efisien.

Melalui aplikasi ini masyarakat dapat menyampaikan pesan laporan pelanggaran yang dilakukan oleh personil polri dengan cepat dan tanpa perlu merasa takut serta, antara sesama personil polri pun dapat membuat laporan di aplikasi Propam jika teman sesama anggota polri melakukan pelanggaran. Selain berfungsi sebagai media laporan oleh masyarakat, aplikasi Propam Polda Riau digunakan juga oleh Polda Riau untuk memantau kinerja personil kepolisian daerah Riau hal ini juga

untuk mensukseskan visi dan misi Polri Indonesia. Saat ini, sistem tersebut dapat diakses masyarakat melalui website <https://www.propampolda.riau.polri.go.id> atau App Propam Polda Riau yang dapat diunduh melalui playstore dan web resmi propam polda Riau.

Sistem informasi ini diharapkan mampu menjadi jembatan solusi bagi masyarakat dan bid profesi dan pengaman (Propam) Polda Riau untuk berkomitmen menghilangkan segala bentuk korupsi, kolusi, nepotisme serta membudayakan kinerja yang disiplin dan profesional, guna meningkatkan *public trust* menuju polri yang promoter. (*Sumber : Bid Propam Polda Riau*)

Berdasarkan dari uraian diatas tersebut, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana sistem pengelolaan aplikasi Propam Polda Riau di kota Pekanbaru, Dengan keberadaan media online sebagai media baru yang dapat di gunakan untuk berkomunikasi dan pengelolaan informasi dalam satu organisasi maka dalam penelitian ini teori yang digunakan sebagai alat ukur atau pendukung adalah teori *Informasi Organisasi*. Untuk itu penulis merasa tertarik untuk meneliti masalah ini dengan mengambil judul “*Strategi Pengelolaan Aplikasi Propam Polda Riau Sebagai Media Informasi Polda Riau*”.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Konsep Pengelolaan**

Pengelolaan berasal dari kata manajemen atau administrasi. Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh Husaini Usman (2004:3) : *management* diterjemahkan dalam

bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan. Dalam beberapa konteks keduanya mempunyai persamaan arti, dengan kandungan makna *to control* yang artinya mengatur dan mengurus.

Dalam proses manajemen terlihat fungsi – fungsi pokok yang ditampilkan oleh seseorang manajer/pimpinan, yaitu : perencanaan (planning), pengorganisasian (arganizing), kepemimpinan (leading), dan pengawasan (controlling). Oleh karena itu, manajemen diartikan sebagai proses merencanakan, mengorganisasi, memimpin, dan mengendalikan upaya organisasi dengan segala aspeknya agar tujuan organisai tercapai secara efektif dan efisien (Nanang Fattah,2004:1).

Pengertian manajemen telah banyak dibahas para ahli yang antara satu dengan yang lainnya saling melengkapi. Stoner yang dikutip oleh Handoko menyatakan bahwa manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasiaan, pengarahan, dan pengawasan, usaha – usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah di tetapkan. Stoner menekankan bahwa manajemen dititik beratkan pada proses dan sistem. Oleh karena itu, apabila dalam sistem dan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penganggaran, dan pengawasan tidak baik, proses manajemen secara keseluruhan tidak lancar sehingga proses pencapaian tujuan akan terganggu atau mengalami kegagalan (Shyhabuddin Qalyubi,2007:271)

## **Startegi Komunikasi dan Manajemen Komunikasi**

Strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerimaan sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal (Cangara, 2013 :61)

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arag saja, melainkan harus menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya (Effendy,2003:300).

Manajemen komunikasi adalah manajemen yang diterapkan dalam kegiatan komunikasi. Ini berarti manajemen akan berperan atau sebagai penggerak aktivitas komunikasi dalam usaha pencapaian tujuan komunikasi.Manajemen komunikasi oleh Harry Irwin (1994:10),di definisikan sebagai “*the process of using human,financial and technical resources inunderstanding and performing the communication function within corporations and between those and their publics*”.(proses yang menggunakan manusia,keuangan dan sumber teknik yang berfungsi membentuk komunikasi antar perusahaan dan antara perusahaan dengan publiknya).

Manajemen komunikasi tersebut pada hakikatnya mengusulkan agar individu dapat mengoptimalkan sumber dayanya kedalam aspek pengelolaan manajemen organisasi dengan menggunakan model komunikasi yang sistematis sehingga

memudahkan aktivitas komunikasi manajemen di seluruh unit organisasi. Dari uraian tersebut, proses manajemen komunikasi dapat dipahami sebagai sebuah proses koordinasi interpretasi atau pengertian yang dibangun melalui interaksi antar manusia. Kemampuan berkomunikasi dilakukan dengan saling memahami pandangan dan kerangka berfikir masing-masing dalam lingkungan yang beragam berkaitan dengan pengelolaan organisasi.

### **Peran dan Fungsi Manajemen Komunikasi**

Manajemen Komunikasi bertujuan untuk menjadi sarana berinteraksi yang baik, dapat memahami dan mengerti cara berkomunikasi yang baik. Dewasa ini dapat menjadi kajian dan sarana informasi yang membentuk hubungan dengan orang-orang sebagai sarana investasi yang merupakan aspek yang sangat penting dalam Manajemen Komunikasi dalam upaya mengembangkan hubungan yang profesional membentuk *goodwill*, toleransi (*tolerance*), saling kerjasama (*mutual understanding*) dan saling menghargai (*mutual appreciation*) serta memperoleh *opini public yang favorable, image yang tepat berdasarkan prinsip-prinsip hubungan yang harmonis baik hubungan kedalam (internal relations) maupun hubungan keluar (external relations)*" (Ruslan, 1999:31)

Fungsi-fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dapat dicapai; kedua, komunikasi adalah kegiatan dimana para manajer mencurahkan sebagian

besar proporsi waktu mereka. Proses Komunikasi memungkinkan manajer untuk melaksanakan tugas-tugas mereka. Informasi harus dikomunikasikan kepada stafnya agar mereka mempunyai dasar perencanaan, agar rencana-rencana itu dapat dilaksanakan. Pengorganisasian memerlukan komunikasi dengan bawahan tentang penugasan mereka.

Menurut George R. Terry (Sukarna, 2011:10) membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan) dan *Controlling* (Pengawasan). Keempat fungsi manajemen ini disingkat dengan POAC

### **Media Komunikasi**

Secara etimologi kata "media" merupakan bentuk jamak dari "medium" yang berasal dari Bahasa Latin "medius" yang berarti tengah. Dan sedangkan dalam Bahasa Indonesia, kata "medium" dapat diartikan sebagai "antara" atau "sedang" sehingga pengertian media dapat mengarah pada sesuatu yang dapat mengantar atau meneruskan informasi "pesan" antara sumber "pemberi pesan" dan penerima pesan. Media dapat diartikan sebagai suatu bentuk dan saluran yang dapat digunakan dalam suatu proses penyajian informasi.

Menurut Cangara (2006:119), media merupakan alat atau saran yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Ada beberapa pakar psikologi memandang bahwa dalam komunikasi antar manusia, maka media yang paling didominasi dalam berkomunikasi adalah pancaindera

manusia seperti mata dan telinga. Pesan-pesan yang diterima selanjutnya oleh pancaindera selanjutnya diproses oleh pikiran manusia untuk mengontrol dan menentukan sikapnya terhadap sesuatu, sebelum dinyatakan dalam tindakan. Menurut Gagne dan Briggs (Arsyad,2002:4) Alat yang secara fisik digunakan untuk menyampaikan isi materi, yang terdiri antara lain buku, tape-recorder, kaset, video kamera, video recorder, film, slide, foto, gambar, grafik, televisi, dan komputer.

### **Informasi**

Menurut Baran dan Davis (2009), informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi sipenerima dan mempunyai nilai yang nyata yang dapat dirasakan dalam keputusan – keputusan yang sekarang atau keputusan – keputusan yang akan datang. Penulis lain, Bureh dan Strater (dalam Agus, 2008) menyatakan informasi adalah pengumpulan atau pengolahan data untuk memberikan pengetahuan atau keterangan.

#### **a. Pengelolaan Sistem Informasi**

Pengelolaan sistem informasi adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari studi manajemen sebagai pengelolaan informasi, organisasi dan tata laksana. Dalam kata lain, pengelolaan sistem informasi merupakan faktor kunci dalam terlaksananya dan keberhasilan manajemen. Proses manajemen itu sendiri menuntut dukungan optimal macam – macam informasi yang akurat, terpercaya, dan siap pakai sehingga berdaya guna dan berhasil guna dalam memproses pengambilan keputusan, penentu kebijaksanaan dan tindakan

manajerial lainnya guna penyebarluasan informasi yang memberikan dampak pada pelaksanaan suatu program.

Dalam hal ini pengelolaan sistem informasi adalah suatu kebutuhan nyata bahkan sekaligus merupakan keharusan berdasarkan pertimbangan secara multidimensional. Tugas dan proses pengelolaan sistem informasi meliputi perencanaan informasi, transformasi, komunikasi informasi, organisasi pelaksanaan, pemantauan dan pengendaliannya (Sutabri,2005:50-51).

#### **b. Pengendalian Sistem informasi**

Maka dari pada itu pengendalian sistem informasi adalah keseluruhan kegiatan dalam bentuk mengamati, membina, dan mengawasi pelaksanaan, mekanisme pengelolaan informasi, khususnya dalam fungsi – fungsi perencanaan informasi, transformasi, organisasi dan koordianasi. Pengendalian bertujuan untuk menjamin kelancaran pelaksanaan pengelolaan dan produk – produk informasi, baik segi kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu.

#### **Aplikasi Propam Polda Riau**

Untuk meningkatkan kompetensi sdm polri yang semakin berkualitas melalui peningkatan kapasitas pendidikan dan pelatihan, serta melakukan pola – pola pemolisian berdasarkan prosedur baku yang sudah dipahami, dilaksanakan, dan dapat diukur keberhasilannya melalui program promoter, *quik win* dan *commander wish*. Untuk mendukung program promoter, *quik win* dan *commander wish* kapolri, bid propam polda riau telah meluncurkan aplikasi berbasis teknologi website dan app android



yang dirancang untuk dapat diakses secara *local* maupun (online) web site dan app android propam polda riau memiliki *server independen*, sehingga seluruh kunci utama tetap dikontrol oleh Propam Polda Riau.

Sehingga sistem informasi ini diharapkan mampu menjadi jembatan solusi bagi masyarakat dan bid Propam Polda Riau untuk berkomitmen menghilangkan segala bentuk korupsi, kolusi, nepotisme serta membudayakan kinerja yang disiplin dan profesional, guna meningkatkan *public trust* menuju polri yang promoter. Pada tanggal 28 Agustus 2016 Propam Riau sudah beroperasi secara offline (melalui SMS), kemudian pada tanggal 15 September 2016 Propam Riau di Publikasikan ke masyarakat Riau melalui pengundangan wartawan dari berbagai surat kabar dan sudah dapat diakses melalui <http://propamriau.riau.polri.go.id>, serta pengunduhan aplikasi android dan ios pada playstore App Propam Riau. Dan pada tanggal 3 Maret 2017 Aplikasi Propam Riau *launching* di Mall Ska bersama Kapolri Riau.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Denzin dan Lincoln (dalam Moleong, 2012:5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Lokasi penelitian merupakan daerah atau tempat dilaksanakannya suatu penelitian. Penelitian ini dilakukan di kantor Polda Riau yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman No.235 Kota Pekanbaru. Sedangkan

waktu penelitian merupakan jangka waktu yang digunakan dalam kegiatan penelitian. Jangka waktu dalam penelitian ini dari awal penelitian sampai akhir dari penelitian ini dimulai dari bulan Maret- November 2017. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini Sugiyono (2008 :89) menjelaskan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori menjabarkan kedalam unit-unit, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun prosedur dalam menganalisis data kualitatif, menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2008:91-99).

## **PEMBAHASAN**

Pada penelitian ini berfokus pada proses manajemen bid propam Riau dalam pengelolaan aplikasi Propam Riau sebagai media informasi publik dan Polda Riau. Bagian atau divisi Propam Polda Riau adalah sebagai divisi pengamana internal, penegakan tata tertib, disiplin dan tegaknya hukum serta terbinanya dan terselenggaranya pertanggung jawaban profesi sehingga terminalisirnya penyimpangan perilaku personil polri. Dalam hal ini divisi propam juga mempunyai tugas dan fungsi pelayanan terhadap pengaduan atau laporan masyarakat tentang sikap perilaku penyimpangan personil polri. Untuk itu Polda Riau membuat suatu aplikasi dan website

resmi yaitu propam Riau yang dapat di unduh melalui playstore atau pun melalui website [www.propam.riau.polri.go.id](http://www.propam.riau.polri.go.id).

Peran Propam dan informasi sangat penting dalam melayani masyarakat dalam pelayanan komunikasi yang menjembatani polri dengan masyarakat. Apalagi dewasa ini masyarakat krisis kepercayaan dengan kinerja anggota polri karna banyak informasi mengenai penyimpangan perilaku beberapa personil polri, ditambah beberapa masyarakat juga malas serta sulit untuk melakukan pelaporan ke kantor polisi untuk laporan penyimpangan perilaku personil polri tersebut. Dan Polda Riau pun saat ini tengah berupaya untuk mewedahi laporan atau pengaduan masyarakat tersebut dengan mengelola media informasi sehingga, di harapkan ke depannya personil polri Riau dapat bekerja lebih baik lagi.

Aplikasi Propam Polda Riau sebagai media pengaduan terhadap penyimpangan perilaku personil. Masyarakat dapat menyampaikan informasi seperti tidak disiplin, pungli, penipuan, dsb. Dan divisi Propam Polda Riau sebagai mediator bertanggung jawab untuk mengemban dan menjalankan program untuk masyarakat.

Perangkat media elektronik baru ini mencakup beberapa sistem teknologi, sistem transmisi (melalui kabel atau satelit), sistem miniaturisasi, sistem penyimpanan dan pencarian informasi. Dan juga sistem penyajian gambar (dengan menggunakan kombinasi teks dan grafik secara lentur, dan sistem pengendalian (oleh komputer). Aplikasi merupakan sebuah *software* (perangkat lunak) yang bertugas sebagai *front end* pada sebuah sistem

yang dipakai untuk mengelolah berbagai macam data sehingga menjadi sebuah informasi yang bermanfaat untuk penggunaanya dan juga sistem yang berkaitan.

Divisi propam polda Riau membuat aplikasi propam polda Riau berdasarkan arahan dan perintah dari kapolri RI (Republik Indonesia) guna mensuksekan salah satu program 9 prioritas kapolri yaitu penegakan hukum yang lebih profesional dan berkeadilan dengan menyediakan, membuka dan mesosialisasikan akses informasi untuk masyarakat. Melalui website atau aplikasi masyarakat dapat melakukan pengaduan atau pelaporan terhadap anggota polri yang melakukan pelanggaran dengan mudah dan cepat. Atas dasar itulah aplikasi Propam Polda Riau dibuat dan nantinya aplikasi ini diharapkan dapat membantu Polda Riau dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dari laporan yang didapatkan melalui aplikasi Propam Polda Riau. Aplikasi Propam Polda Riau ini juga digunakan oleh Polda Riau memantau dan menunjang kinerja personil pns polri Polda Riau agar lebih cepat dan efisien.

Propam Polda Riau menjadikan masyarakat luas khususnya masyarakat provinsi Riau dan personil Polda Riau sebagai sasaran utama dari pembuatan aplikasi Propam Polda Riau. Berdasarkan pengamatan Propam Polda Riau kebanyakan masyarakat provinsi Riau takut terlibat masalah dengan personil yang melakukan pelanggaran dan juga sebagai masyarakat merasa malas untuk membuat pelaporan ke kantor Polda Riau dikarenakan kesibukan ataupun hal lainnya oleh sebab itu aplikasi propam polda Riau diharapkan sebagai media yang efesien untuk



menjadi jembatan informasi bagi masyarakat dengan pemerintah khususnya polri.

Propam Polda Riau dalam mensosialisasikan atau memasarkan aplikasi Propam Polda Riau kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui bahwa adanya aplikasi yang dapat memudahkan masyarakat provinsi Riau dalam membuat laporan untuk personil polri polda Riau yang melakukan pelanggaran dengan awal mulanya mengadakan konferensi pers mengundang wartawan ke kantor polda Riau, lalu launching aplikasi Propam Polda Riau yang diadakan di ska co-ex dan juga melalui media sosial humas Propam Polda Riau.

Masyarakat ataupun personil polda Riau yang membuat laporan menggunakan aplikasi propam polda Riau tidak perlu merasa takut untuk membuat laporan dikarenakan identitas pelapor pada aplikasi propam polda Riau dirahasiakan yang dapat mengetahui identitas pelapor pada aplikasi propam polda Riau hanyalah *super user*. Aplikasi Propam Polda Riau ketika diakses akan muncul kolom : “pengaduan masyarakat, SP2HP2, aspirasi masyarakat, gallery, dpo, dan login”. pengguna aplikasi Propam Polda Riau dapat memilih atau mengklik salah satu menu utama yang dibutuhkan, untuk langsung membuat pengaduan atau laporan personil yang melanggar pengguna aplikasi propam dapat mengklik kolom pengaduan dan mengisi kolom - kolom yang tertera.

Dalam pengelolaan aplikasi sesuai dengan teori informasi organisasi diperlukan sumber daya manusia yang handal dan terampil untuk pengelolaannya oleh sebab itu Propam Polda Riau membentuk tim

untuk mengelola aplikasi propam polda Riau yang terdiri dari 7 orang untuk mengatur jalannya aplikasi yaitu 1 orang dari bagian paminan (*super user*), 2 orang dari bagian provos ,1 orang dari bagian wabprof dan 2 orang lagi dari bagian IT dan saling berkoordinasi dan berkomunikasi. Masing – masing dari tim ini memiliki fungsi dan tugasnya masing – masing seperti dari bagian paminan (*super user*) bertugas untuk menyaring informasi atau laporan yang masuk ke dari aplikasi propam polda Riau dan website yang terkumpul dalam server yang bernama *whisper blower system*, informasi yang dipilih adalah informasi yang sesuai dengan kriteria propam polda Riau hal tersebut dilakukan agar terhindar dari informasi palsu atau *hoax* dikarenakan banyak laporan yang masuk dan tidak semua laporan yang masuk memenuhi kriteria untuk ditindak lanjuti contohnya tidak adanya ciri – ciri dari pelaku ataupun kejadiannya apa dan juga tempat kejadian dan hanya *super user* yang mengetahui identitas pelapor.

Untuk menjaga kerahasiaan identitas pelapor nantinya *super user* akan mengubah informasi tersebut menjadi e-dumas sebelum diteruskan ke kabid. E-dumas berisi nomor agenda pelapor, nama pelapor, nama terlapor dan kronologi kejadian. Kemudian kabid akan menunjuk bagian apa yang akan menyelidiki kasus atau laporan tersebut yakni kebagian bagian provos ataupun wabprof. Apabila personil yang terlapor terbukti melakukan pelanggaran pada saat diselidiki, maka pelaku pelanggaran akan mendapatkan hukuman sesuai dengan pelanggaran yang telah dilakukannya dan hasil dari

keputusan hukuman untuk pelaku pelanggaran dan berada dalam pengawasan bid propam sekurang – kurangnya 6 bulan.

Dan untuk pelapor nantinya juga akan mengetahui perkembangan kasus dari laporan yang ia buat, apabila laporan yang dilaporkan oleh pelapor telah diproses maka hasil dari keputusan hukuman atau sanksi yang diberikan kepada personil polda Riau yang melakukan pelanggaran akan diberitahukan operator wabprof kepada pelapor melalui telepon, surat resmi, email atau pelapor dapat mengeceknya melalui aplikasi di laman SP2HP2 dengan menggunakan user name dan password yang diberikan oleh propam polda riau sehingga terjadi komunikasi dua arah antara polda dengan masyarakat (pelapor). Kemudian tim IT juga selalu mengembang tugas pengembang aplikasi lebih baik lagi kedepannya.

Selain untuk media pelaporan aplikasi Propam Polda Riau digunakan untuk cacatan kerja personil polri Polda Riau, yang nantinya berguna untuk meninjau hasil kinerja personil tersebut. Personil polri Riau memiliki satu *account* yang dapat diakses melalui aplikasi propam polda Riau. Pada saat *user* menggunakan *account* tersebut maka akan diketahui alamat ip, tanggal log in dan apa yang telah dicari menggunakan *account* tersebut. Setiap pelanggaran yang dilakukan dan hukuman yang dijatuhkan akan diarsipkan kedalam *account* personil yang melakukan pelanggaran guna mengetahui kelanjutan perkembangan kasus dan agar dapat diakses oleh pimpinan dan juga semua personil polri agar dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kerja untuk bersama. Aplikasi

propam polda riau juga tidak semata – mata untuk mengetahui pelanggaran setiap personil yang terdata tetapi aplikasi propam polda Riau juga berguna untuk mengetahui profile dari personil polda Riau yang berisikan nama personil, nrp, pangkat, jabatan dan lokasi kantor personil tersebut pernah berdinasi.

Dalam memproses pelaku pelanggaran terkadang propam polda juga mendapatkan hambatan seperti pelanggar mangkir dari panggilan atau tidak bertugas selama sehari – hari, oleh sebab itu guna memudahkan propam polda riau untuk memproses si pelanggar di dalam aplikasi propam polda riau terdapat bagian daftar pencarian orang ( DPO ) yang dapat diakses masyarakat, dengan harapan masyarakat ikut berpartisipasi untuk menemukan DPO tersebut.

Dalam pengelolaan aplikasi Propam Polda Riau juga terdapat beberapa hambatan pada SDM yang disebabkan masih kurangnya SDM yang mengelola aplikasi propam polda Riau, Dan untuk *feedback* yang terima masyarakat terhadap laporan yang ia berikan akan sedikit lambat sesuai dengan hasil wawancara dengan Bripka Yoppy Hendrik, hal tersebut disebabkan karna penyelidikan terhadap membutuhkan waktu cukup panjang.

Kendala lainnya yang ditemui saat evaluasi program adalah aplikasi propam Polda Riau tidak dapat diakses oleh masyarakat untuk beberapa waktu kebelakang, dikarnakan aplikasi sedang mengalami maintenance yang mana hal tersebut berguna untuk pemeliharaan program aplikasi agar kedepannya dapat digunakan lebih baik lagi dari sebelumnya.

Penelitian terdahulu mengenai media *online* sudah tidak asing lagi. Semakin banyak masyarakat yang menggunakan media *online* sebagai media informasi juga semakin banyak hal yang bisa diteliti. Penelitian sejenis terdahulu mengenai pengelolaan media informasi lebih banyak meneliti website, pada penelitian kali ini website dan aplikasi berada pada tampilan dan pengelolaan dan bentuk yang sama.

Penelitian terdahulu selanjutnya mengenai pengelolaan website dalam menyampaikan informasi kepada publik di Instansi Pemerintah Surakarta tahun 2010 dengan hasil website lebih bersifat informasi daripada komunikasi mekanisme pengelolaan website masih birokratis sehingga pesan membutuhkan waktu yang lama untuk dapat direspon.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Polda Riau melalui bagain Propam Polda Riau telah melakukan strategi pengelolaan aplikasi dan website Propam Polda Riau sebagai media informasi Polda Riau dan juga masyarakat Riau. Dalam pelaksanaan pengelolaan Aplikasi Propam Polda Riau dilakukan setiap hari dengan melakukan pengecekan rutin pada laporan yang masuk ke dalam aplikasi Propam Polda Riau. Dalam program pengelolaan aplikasi sebagai media informasi polda dan masyarakat Riau, terlebih dahulu membentuk tim pengelola aplikasi yang mana dalam tim tersebut terdapat 7

orang anggota yang sudah memiliki tugas dan fungsi masing.

Kemudian menetapkan tujuan, sasaran publik dan menentukan pemasaran aplikasi. Lalu laporan diubah oleh *superuser* menjadi e- dumas yang mana hal ini bertujuan untuk menjaga kerahasiaan pelapor. Kemudian laporan tersebut diteruskan ke kabid, melalui kabid diteruskan ke divisi provos untuk diselidiki kebenarannya. Apabila personil yang terlapor terbukti melakukan kesalahan maka terlapor akan mendapatkan hukuman sesuai kesalahan. Lalu informasi hukuman yang dijalan terlapor akan disampaikan oleh operator ke pelapor melalui surat resmi, email, sms atau telephone yang nantinya akan terjadi komunikasi dua arah antara pelapor dengan polda Riau.

2. Dalam hasil evaluasi pengelolaan aplikasi Propam Polda Riau. Menurut divisi Propam Polda Riau aplikasi sudah dapat diakses oleh lapisan masyarakat. Tetapi ditemui hambatan seperti feedback yang lambat dikarenakan proses penyelidikan mendalam, masih kurangnya SDM dalam pengelolaan aplikasi, dan aplikasi yang terkadang masih sulit untuk diakses

### **Saran**

1. Dalam pengelolaan aplikasi Propam Polda Riau sebaiknya Propam Polda Riau lebih memantapkan lagi sumber

- daya manusia yang ada dengan memberikan pelatihan lebih khusus lagi kepada anggota tim yang lain tidak hanya super user saja yang sangat memahami aplikasi tersebut dan menam bahkan anggota tim pengelolaan aplikasi Propam Polda Riau yang penulis rasa masi kurang dengan jumlah 7 orang agar kedepannya aplikasi Propam Polda Riau dapat lebih memenuhi kebutuhan pengguna dan sesuai dengan tujuan aplikasi dibuat agar dapat menunjang kinerja anggota Polda Riau yang lebih cepat dan efisien.
2. Dari hasil evaluasi aplikasi Propam Polda Riau diharapkan berbagai hambatan dalam pengelolaan aplikasi ini dapat dilakukan pembenahan untuk kedepannya, seperti menambah SDM untuk pengelolaan aplikasi, sehingga nantinya juga berpengaruh kepada feedback yang menjadi sedikit lebih cepat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alwasilah, A.C. (2000). *Pokoknya Kualitatif. Dasar – dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*, Jakarta : PT. Dunia Pustaka Jaya
- Arni Muhammad. (2002). *Komunikasi Organisasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Bugin, Burhan. (2007). *Sosiologi Komunikasi*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Cangara, Hafied. (2013). *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta : PT. Raja Graffindo Persada
- Davis, Keith dan Newstrom, Jhon W. (2000). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jilid Kedua. Edisi ketujuh, Jakarta : Erlangga
- Effendy, Onong Uchjana. (2003). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung :Citra Aditya Bakti.
- Keith Davis dan John W. Newstrom. (1993). *Perilaku Dalam Organisasi (7th Edition)*, Erlangga, Jakarta.
- Meleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, edisi revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2002). *“Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar”*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Rakhmat, Jalaluddin. (2007).” *Metode Penelitian Komunikasi”*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Sugiono. (2012). *“Memahami Penelitian Kualitatif”*. Bandung : ALFABETA.

Suprpto, Tommy. (2009).  
“*Pengantar Teori &  
Manajemen Komunikasi*”.  
PT. Buku Kita. Jakarta.

Sutarbi, Tata. (2005). *Sistem  
Informasi Manajemen*. Andi.  
Yogyakarta

Weick,  
Karl.(1995).*Sensemaking in  
Organizations. Thousand  
Oaks, London : Sage  
Publication.*

#### **Sumber Jurnal :**

Demas Agil, “*Strategi  
Pengelolaan Website  
Sebagai Media PR 2.0 di  
Racing4.Net*” .Ilmu  
Komunikasi Universitas  
Bakrie, 2011

Mardhatillah Wardah,  
“*Pengelolaan Website  
Sebagai Media Informasi  
Pubik Pada Bagaian Humas  
dan Informasi Pemerintah  
Kota Pekanbaru*”. Ilmu  
Komunikasi Universitas  
Riau , 2016

Hartanto, Sabrina.  
“*Pengelolaan Website  
Dalam Menyampaikan  
Informasi Kepada Publik di  
Instansi Pemerintahan  
(Studi Komprasi  
Pengelolaan Website  
Pemerintah Surakarta dan  
pemerintah Kabupaten  
Sragen)*”. Ilmu Komunikasi  
Universitas Atma Jaya  
Yogyakarta, 2010.

#### **Sumber Online :**

<http://www.m.okezone.com> (diakses  
pada Maret 2017)

[https://www.propampolda.riau.polri.  
go.id](https://www.propampolda.riau.polri.go.id) (diakses Maret 2017)

<http://www.kompas.com> (diakses  
pada Maret 2017)