

# Manajemen Media sebagai Intervensi dalam Menanggulangi Isu Provokatif di Medsos

**Makung Ismoyo Jati**

Biro Penmas Divisi Humas Polri

E-mail: makung.ij@gmail.com

## *Abstract*

*Security and community conditions is a basic need of the community in carrying out their daily activities that must be maintained by the State. The maintenance of security and community conditions is greatly influenced by the development of the global strategic environment, namely global democratization and technological advances which have triggered some very significant positive and negative impacts. Approaching the 2019 Election, the impact of global democratization and technological advances is increasingly seen as efforts made by parties in power struggles by managing opinions through a process of communication on social media that often uses provocative issues so that people as voters can be affected to vote for parties certain. For this reason, a strategy from the National Police is needed as one of the functions of government as stipulated in the Republic of Indonesia Law No. 2 of 2002 to take steps as a policy intervention in order to overcome provocative issues on social media. One of the interventions carried out was media management which was the main policy of the National Police Chief with social and technological approaches through preemptive and preventive strategies in cyber space by the PR function.*

**Keywords:** media management, provocative issues, social media

## **Abstrak**

Kamtibmas merupakan suatu kebutuhan dasar masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari yang wajib dipelihara oleh Negara. Pemeliharaan kamtibmas tersebut sangat dipengaruhi oleh perkembangan lingkungan strategis global yaitu demokratisasi global dan kemajuan teknologi yang memicu beberapa dampak baik positif maupun negatif yang sangat signifikan. Mendekati Pemilu 2019, dampak dari demokratisasi global dan kemajuan teknologi ini semakin terlihat seperti adanya upaya dilakukan oleh para pihak dalam perebutan kekuasaan dengan pengelolaan opini melalui proses komunikasi di media sosial yang sering kali menggunakan isu provokatif agar masyarakat sebagai pemilih dapat terpengaruh untuk memberikan suaranya kepada pihak tertentu. Untuk itu diperlukan suatu strategi dari Polri sebagai salah satu fungsi pemerintahan sebagaimana diatur dalam Undang Undang RI No 2 Tahun 2002 untuk mengambil langkah sebagai intervensi kebijakan dalam rangka menanggulangi isu provokatif di media sosial. Salah satu intervensi yang dilakukan adalah manajemen media yang merupakan kebijakan utama Kapolri dengan pendekatan sosial dan teknologi melalui strategi preemtif dan preventif di ruang siber oleh fungsi Humas.

**Kata kunci :** manajemen media, isu provokatif, medsos

## Pendahuluan

Keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas) merupakan suatu kebutuhan dasar masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari. Masyarakat sangat mendambakan adanya keyakinan akan rasa aman dari segala perbuatan, tindakan, maupun intimidasi yang mengarah pada hal-hal yang akan merusak tatanan kehidupan bermasyarakat yang dilakukan oleh orang-perseorangan ataupun pihak-pihak tertentu lainnya. Negara memiliki kewajiban untuk melakukan upaya pemeliharaan kamtibmas tersebut. Pada hakikatnya, upaya ini merupakan rangkaian upaya pemeliharaan ketertiban umum, penanggulangan kejahatan dan perlindungan warga terhadap kejahatan dan bencana. Reith (1942) dalam Ismail, 2001, menjelaskan banyak masyarakat yang telah hilang lenyap sepanjang sejarah, bukan disebabkan oleh perang atau wabah penyakit. Tetapi oleh karena ketidakmampuan untuk menjaga dan memelihara ketertiban umum.

Pemeliharaan kamtibmas tersebut sangat dipengaruhi oleh perkembangan lingkungan strategis global. Arus demokratisasi yang dimulai saat berakhirnya perang dingin pada dekade 1980an memberikan efek bola salju. Karnavian, 2017, menyatakan bahwa demokrasi melahirkan kompetisi antara berbagai discourses (wacana) yang memuncak, sehingga di beberapa kawasan mencapai tahapan krisis. Pertarungan yang terjadi merupakan multi-discourses yang didalamnya terdapat Islamisme, dimana dinamika ini terjadi pada tingkat praksis. Lebih jauh, Karnavian, 2017, menjelaskan saat ini kompetisi yang terjadi berubah menjadi kontestasi yang membawa kontestan wacana-wacana itu pada critical junctures yang mengancam eksistensi nation-state (negara-bangsa), dan bahkan peradaban umat manusia itu sendiri.

Efek dari demokratisasi global tersebut dapat dirasakan oleh seluruh negara termasuk

Indonesia, hal ini dikarenakan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat. Kemajuan teknologi ini berdampak kepada perubahan dalam system kemasyarakatan yang terbangun dalam struktur sosial. Kemudahan penyebaran informasi-informasi elektronik yang tidak lagi terhalang oleh batas-batas wilayah (*borderless*) dan perbedaan waktu (*timeless*), memicu beberapa dampak baik positif maupun negatif yang sangat signifikan. Lahirnya era reformasi telah mempercepat proses demokratisasi di Indonesia, dimana era ini memposisikan opini publik sebagai landasan dasar utama pemerintahan sebuah Negara. Pada konteks ini, masyarakat dianggap mempunyai posisi yang penting dalam proses demokrasi di Indonesia, opini publik seringkali dijadikan sebagai landasan moralitas sekaligus rambu demokrasi oleh pemerintah dan masyarakat.

Kebebasan berpendapat dan berserikat menjadikan politikus sebagai pihak yang berkepentingan dalam demokrasi melakukan cara-cara untuk mempengaruhi masyarakat sebagai pemilih. Persebaran informasi yang semakin cepat dan tanpa batas menjadi kesempatan untuk melakukan kampanye. Penggunaan berbagai media dalam jaringan internet seperti media sosial maupun media online lainnya yang merupakan dampak perkembangan teknologi menjadi strategi yang efektif dan efisien dalam melakukan kampanye.

Di Indonesia, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam melakukan proses politik telah dilakukan sejak Pemilu 2014 dimana partai-partai peserta Pemilu. Abdillah, 2014, menyebutkan 12 Partai yang berpartisipasi Pemilu 2014 menggunakan media sosial Facebook dan Twitter sebagai media kampanye politik. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa media sosial adalah : 1) alat yang efektif untuk kampanye politik saat ini dan masa depan; 2) menggapai pemilih dan pendukung

langsung; 3) yang digunakan oleh partai-partai politik untuk menunjukkan logo / icon mereka; 4) hasil hitung cepat juga menunjukkan bahwa partai-partai politik yang menggunakan media sosial sebagai bagian dari kampanye mereka memenangkan pemilu legislative

Namun, tidak semua para politisi menggunakan media sosial secara bijak untuk menyampaikan visi, misi, program dan atau citra diri. Demi mendapatkan kekuasaan, para peserta pemilu dan tim suksesnya terkadang menggunakan cara- cara kampanye yang melanggar norma yang berlaku di media sosial. Untuk mendulang suara pada Pemilu 2019, para pelaku kegiatan politik di Indonesia akan menggunakan berbagai pengelolaan isu yang bersifat provokatif seperti isu SARA dan primordial yang sebenarnya dapat mengganggu persatuan dan kesatuan bangsa karena Indonesia dibangun dalam kemajemukan. Mereka akan melakukan penggiringan opini negative untuk menjatuhkan dan menyerang lawan politik. Dampak dari penyebaran isu provokatif ini tidak hanya berbahaya bagi eksistensi antar kelompok identitas tetapi juga berbahaya bagi kehidupan sosial masyarakat.

Dalam cakupan yang lebih luas, isu provokatif dapat menyebabkan terjadinya konflik karena dapat menimbulkan polarisasi pemikiran dan sikap ditengah masyarakat yang dapat menimbulkan prasangka bahkan diskriminasi terhadap seseorang / kelompok. Situasi seperti ini akan menimbulkan ketegangan sosial (*prejudice*) dan segregasi sosial yang berujung kepada suatu konflik hingga masalah sosial menuju masalah sosial (potensi terjadinya intoleransi dan perpecahan bangsa serta mengancam keutuhan NKRI). Salah satu isu provokatif yang sering disebar melalui media sosial adalah ujaran kebencian.

Berkaca pada perhelatan Pilkada DKI 2017, pengelolaan isu identitas terutama terkait

agama dan suku cukup berhasil dilakukan tim sukses pasangan calon. Peneliti senior LIPI, Sri Yanuarti, menyebutkan terdapat 3 (tiga) persoalan penting dalam Pilkada DKI Jakarta yaitu penggunaan kapitalisasi isu-isu identitas, penggunaan media massa dan media sosial dalam melakukan politisasi pemenangan calon atau kandidat serta masalah keamanan ([www.nasional.kompas.com](http://www.nasional.kompas.com), 3 Mei 2017). Sangat memungkinkan cara-cara dalam mempengaruhi pemilih pada pilkada DKI ini akan digunakan pada Pemilu 2019.

McCombs dan L.Shaw dalam Nurudin, 2003, menyatakan bahwa media mengarahkan pada kita apa yang harus kita lakukan. Media memberikan agenda- agenda lewat pemberitaannya, sedangkan masyarakat akan mengikutinya. Melihat teori agenda setting tersebut, maka tergambar bagaimana pengaruh media yang sangat besar dimana dapat membuat justifikasi atas citra suatu komunitas atau organisasi tertentu demi mewujudkan kepentingannya.

Untuk itu diperlukan suatu strategi dari Polri sebagai salah satu fungsi pemerintahan sebagaimana diatur dalam Undang Undang RI No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk mengambil langkah sebagai intervensi kebijakan dalam rangka mengantisipasi isu provokatif di media sosial. Polri harus memahami mengenai agenda setting yang sengaja dikelola supaya tidak terjebak ataupun mengikuti keinginan dari pihak yang memunculkan agenda tertentu. Pergeseran diskusi maupun pertukaran informasi dari dunia nyata ke ruang siber (dunia maya) dalam pembentukan opini yang lebih bebas diperlukan peran aktif Polri untuk mengelola ruang siber tersebut supaya perdebatan- perdebatan ataupun diskusi akibat perbedaan pilihan politik yang dapat memicu perpecahan antar kelompok tidak terjadi pada dunia nyata (konflik fisik).

Mengingat permasalahan di dunia siber bersifat kompleks, luas dan borderless, sesuai dengan sistem operasional Polri yang mengutamakan pencegahan, kegiatan kepolisian di ruang siber harus dilaksanakan oleh seluruh lapis kemampuan mulai dari tingkat markas besar sampai dengan kesatuan kewilayahan oleh pengemban fungsi Humas.

### **Pembahasan**

Pesta demokrasi di Indonesia yang diwujudkan dalam Pemilu 2019 telah memasuki tahapan kampanye calon Presiden dan Wakil Presiden. Kontestasi politik menjelang Pemilu 2019 telah dimulai pada awal 2018 dengan dilaksanakannya Pilkada serentak. Mesin-mesin partai politik sudah mulai bergerak baik kegiatan nyata di lapangan maupun kegiatan pengelolaan opini di ruang siber. Pemilihan umum merupakan proses politik dalam rangka memperebutkan kekuasaan, hal ini sejalan dengan Flechtheim dan Maciver dalam Budiardjo, 2008, yang menjelaskan dalam kehidupannya setiap orang selalu berusaha memperoleh atau memiliki kekuasaan baik kekuasaan sosial maupun kekuasaan politik. Dijelaskan lebih lanjut bahwa kekuasaan dapat bersumber dari kekerasan fisik, kedudukan, kekayaan dan kepercayaan, dengan demikian kekuasaan menjadi suatu keniscayaan dalam kehidupan. Perebutan kekuasaan ini akan menimbulkan potensi konflik dan mengganggu Kamtibmas.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa masyarakat ke dalam peradaban baru yaitu masyarakat digital. Setiap segi kehidupan telah memanfaatkan kemajuan teknologi ini untuk mendukung pencapaian tujuan yang dikehendaki salah satunya adalah kegiatan Politik. Mendasarkan teori kekuasaan dari Flechtheim dan Maciver diatas, secara riil upaya perebutan kekuasaan melalui proses konstitusional ternyata sudah banyak diwarnai dengan berbagai pengelolaan isu SARA di media sosial yang bersifat

provokasi. Kemudahan yang diciptakan oleh perkembangan media sosial sebagai dampak kemajuan teknologi informasi dimanfaatkan dengan baik oleh para pihak yang terlibat dalam kegiatan Politik. Masyarakat Indonesia yang merupakan pemilik suara dalam perebutan kekuasaan menjadi obyek untuk diberikan pengaruh melalui persebaran informasi digital. Sebuah teori agenda setting dari McCombs dan Shaw dalam Nurudin, 2003, menguatkan hal tersebut diatas, dimana dijelaskan bahwa media tidak selalu berhasil memberitahu apa yang kita pikir, tetapi media benar-benar berhasil memberitahu kita (sebaiknya) berpikir tentang apa. Media mengarahkan pada kita apa yang harus kita lakukan. Media memberi agenda-agenda lewat pemberitaannya. Hal inilah yang menjadi dasar politikus menggunakan media baik media sosial maupun media online dalam proses mempengaruhi masyarakat.

Melihat perkembangan tersebut, intervensi dari Pemerintah diharapkan dapat mengelola opini di media sosial akibat dari perebutan kekuasaan agar tidak menjadi ajang saling menjatuhkan antar kelompok dengan menggunakan isu yang bersifat provokasi. Masyarakat yang merupakan pemilik kekuasaan tertinggi perlu dibentengi dengan pengetahuan tentang bahayanya penggunaan media sosial yang tidak bijak dan cenderung melanggar norma yang berlaku. Untuk melindungi masyarakat dari berbagai serangan siber yang negative diperlukan suatu literasi bagi masyarakat. Konsep Internet Literacy ini merupakan kemampuan seseorang untuk menggunakan pengetahuan internet sebagai media komunikasi, mendapatkan serta mengerti informasi tersebut sebagai jalan keluar dari suatu masalah yang ada, kemampuan ini mencakup keterampilan mengidentifikasi masalah, mencari informasi, menyortir, menyusun, memanfaatkan, mengkomunikasikan dan mengevaluasi informasi untuk kebutuhan yang diinginkan.

Apabila masyarakat telah dibekali oleh konsep literasi maka masyarakat dapat terhindar dari dampak negative penggunaan internet.

Secara konseptual, wujud komitmen dan sikap proaktif Polri dalam menanggulangi isu provokatif di media sosial telah tergambar dengan dibentuknya

3 (tiga) subsatker di tingkat Mabes Polri yaitu Ditkamsus Baintelkam, Biro Multimedia Divhumas dan Ditipidsiber Bareskrim berdasarkan Perkap No. 6 Tahun 2017 yang menjalankan tugas sesuai dengan fungsinya masing-masing yaitu deteksi dini, preemtif, preventif dan represif. Hal tersebut menunjukkan bahwa negara hadir di setiap sendi kehidupan masyarakat, tidak hanya di dunia nyata namun juga hadir dan memberikan manfaat di dunia maya guna mencegah terjadinya ancaman faktual yang dapat mengganggu keamanan dalam negeri sesuai dengan Nawacita Presiden RI.

Penanggulangan isu provokatif di media sosial harus mengedepankan pendekatan sosial dan teknologi, hal ini sesuai dengan prinsip dalam Perkap No 3 Tahun 2019 tentang Sistem Operasional Polri yaitu mengutamakan pencegahan. Kegiatan pencegahan di ruang siber dilakukan melalui proses manajemen media. Pada dasarnya, manajemen media yang merupakan kebijakan utama Kapolri dalam Promoter berpedoman pada grand strategy Polri untuk mewujudkan reformasi birokrasi Polri.

Seiring dengan dinamika kehidupan masyarakat, pada dasarnya kejahatan sebagai salah satu gangguan nyata Kamtibmas akan selalu membayangi peradaban (*crime is the shadow of civilization*). Namun melalui berbagai upaya dan langkah strategis yang dilakukan, setidaknya kondusifitas Kamtibmas akan tetap pada keadaan yang stabil dinamis, dimana semua permasalahan yang terjadi di tengah masyarakat dapat segera ditindak

lanjuti secara proaktif oleh kepolisian melalui proses analisis yang sistematis sehingga diperoleh solusi pemecahannya. Untuk itu diperlukan suatu novelty, agar Polri dapat bertindak lebih profesional, modern dan terpercaya sebagaimana tertuang dalam Visi Kapolri yang merupakan penjabaran dari *Democratic Policing*.

Dalam dimensi penanggulangan isu provokatif di media sosial, Humas Polri mengedepankan fungsi preemtif dan preventif, melalui penerapan *democratic policing* yang mengedepankan manajemen media. Penerapan *democratic policing* dimaksudkan untuk menganalisis permasalahan yang terjadi kemudian memberikan solusi yang tepat melalui proses komunikasi sehingga Kamtibmas yang kondusif dapat tetap terpelihara. Hal ini sejalan dengan teori strategi dan taktik pesan komunikasi yang disampaikan Prisgunanto, 2006, yaitu pada dasarnya komunikasi merupakan suatu sistem pesan yang harus dibuat strategi pesan yang menerapkan nilai efektivitas dan efisiensi komunikasi.

Pengelolaan isu ini dapat mempelajari media sosial secara lengkap mulai dari karakteristik, posisi, peranannya dalam lingkungan, sistem ekonomi, sosial, dan perkembangan teknologi.) Agar proses manajemen media sebagaimana dimaksud dalam commander wish Kapolri yaitu melaksanakan pendekatan terhadap media konvensional, mengelola media sosial, pemanfaatan intelijen media, mengangkat keberhasilan, menekan berita negative, respon cepat dan segera dalam menetralsir sentiment negative dan mengelola *trending topic* dapat menanggulangi isu provokatif di media sosial maka dibutuhkan sumber daya organisasi yang ideal dan memadai, sinergitas secara internal dan eksternal yang optimal, serta pola penanganan yang cepat dan tepat.

## Sumber Daya dan Sinergitas Untuk Menanggulangi Isu Provokatif Di Media Sosial

Manajemen media yang dilakukan oleh Humas Polri tidak terlepas dari proses komunikasi, dimana menurut Hardjana, 2003, menjelaskan komunikasi secara harafiah berarti pemberitahuan, pembicaraan, percakapan, pertukaran pikiran, atau hubungan. Komunikasi adalah penyampaian pesan dengan menggunakan lambang (simbol) tertentu, baik verbal maupun non verbal, dengan tujuan agar pesan tersebut dapat diterima oleh penerima. Dimana aspek-aspek dari komunikasi tersebut adalah komunikator (*sender*), pesan (*message*), saluran, komunikan (penerima pesan) dan umpan balik (*feedback*). Untuk mencapai tujuan dalam pelaksanaan manajemen media, terlebih dahulu harus memiliki pemahaman terhadap lingkungan internal organisasi. Saladin, 2003, menjabarkan bahwa lingkungan internal adalah lingkungan yang berada di dalam organisasi sebagai bagian langsung yang berkaitan dengan aktivitas organisasi yaitu sumber daya manusia, anggaran serta sarana dan prasarana

Sedarmayanti, 2014, menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu rancangan system formal dalam organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah organisasi akan berhasil atau tidak. Proses dalam organisasi untuk menentukan bagaimana efektivitas organisasi ditentukan dan diukur harus melakukan pemberdayaan sumber daya manusia. Mengingat sumber daya manusia memiliki peran strategis dalam pencapaian tujuan organisasi, maka diperlukan sumber daya manusia yang memiliki keunggulan dari kualitas (kompetensi dan komitmen) serta memadai dari segi kuantitas.

Kompetensi yang paling penting dalam manajemen media adalah mampu menganalisis isu. Hal ini seperti yang diutarakan Prisgunanto, 2006, yaitu dalam hal adanya strategi dan taktik pesan maka perlu menerapkan nilai efektifitas dan efisiensi, dalam hal ini unsur-unsur analisis menjadi penting dalam melihat apakah pesan sudah sampai kepada masyarakat. Pesan yang akan disampaikan kepada masyarakat harus disusun menurut kriteria tertentu yang cocok dengan situasi dan kondisi masyarakat (*audience analysis*) sehingga Polri bisa mempengaruhi masyarakat secara positif dalam memelihara Kamtibmas.

Dalam pelaksanaan manajemen media untuk menanggulangi isu provokatif di media sosial tersebut terdapat 3 (tiga) fungsi yang dikedepankan berdasarkan Perkap No 6 Tahun 2017. Pertama, pemantauan dan analisis terhadap seluruh media dan manajemen media dalam rangka kepentingan pelaksanaan tugas pokok Polri. Agar pelaksanaan tugas pada fungsi pemantauan dan analisis dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang ditetapkan maka diperlukan kompetensi dan komitmen personil yaitu:

- a. Mampu mengoperasikan computer beserta program yang ada didalamnya sebagai pendukung pelaksanaan tugas
- b. Mampu menemukan, mengklasifikasi, mengidentifikasi serta memprediksi isu, mengidentifikasi dan mengkompulir isu, memberikan penilaian kekuatan persuasi yang terkandung dalam sebuah isu, memprediksi potensi krisis dari isu yang berkembang;
- c. Mampu melakukan analisis isu tersebut dengan ilmu pengetahuan yang dimilikinya sehingga dapat memberikan rekomendasi / saran bertindak dalam rangka mengelola isu di media sosial
- d. Mampu melakukan profiling suatu akun pada media sosial

e. Memiliki komitmen yang tinggi dan proaktif terhadap organisasi dan tugas yang diembankan

Dengan melihat kompetensi yang harus dimiliki pada fungsi pemantauan dan analisis ini diperlukan personil yang memiliki kompetensi keilmuan komunikasi, Teknik informatika, Sistem Informasi, Teknik Informasi Jaringan dan Ilmu Kepolisian

Fungsi kedua yaitu pembuatan rancangan/desain kreatif program Polri dalam bentuk visual, audio visual, naskah iklan, dan pemberian arahan/panduan meteri produksi, penentuan media periklanan serta penjadwalan penayangan pesan pada media yang dipilih. Personil yang mengemban fungsi sebagaimana tersebut diatas harus memiliki kemampuan:

- a. Mengoperasikan computer dan program terkait pembuatan video, konten, desain grafis
- b. Menganalisis hasil patrol siber sehingga dapat menyusun dan merencanakan suatu konsep dan ide yang dapat dijadikan produk kreatif
- c. Membuat video pendek, editing video, konten, desain grafis, meme, narasi informasi serta narasi berita
- d. Memiliki komitmen yang tinggi dan proaktif terhadap organisasi dan tugas yang diembankan

Dengan melihat kompetensi yang harus dimiliki pada fungsi ini diperlukan personil yang memiliki kompetensi keilmuan komunikasi, Teknik Informatika Multimedia, Jurnalistik, Desain Grafis, Periklanan, Desain Komunikasi Visual, Broadcasting, dan Ilmu Kepolisian

Fungsi ketiga perencanaan dan pelaksanaan kegiatan penyebaran / diseminasi informasi digital dalam rangka membentuk opini dan

kontra opini masyarakat melalui media sosial maupun media dalam online bagi kepentingan pelaksanaan tugas Polri. Dalam rangka mengelola media sosial, personil harus memiliki kemampuan :

- a. Mengoperasikan komputer, program pendukung dan semua platforms media sosial beserta karakteristiknya
- b. Melaksanakan patroli Medsos dan Media Online menggunakan alat yang ada
- c. Memonitoring isu yang berkembang
- d. Menganalisis hasil patroli siber dalam rangka menyusun pola penanganan yang tepat dan cepat dalam menanggulangi suatu isu di media sosial
- e. Merencanakan dan menyusun narasi/opini serta kontra narasi/opini untuk meyakinkan warganet
- f. Berkomunikasi dua arah secara baik dengan masyarakat melalui media sosial
- g. Mengelola dan memelihara media sosial resmi secara terorganisir
- h. Memiliki komitmen yang tinggi dan proaktif terhadap organisasi dan tugas yang diembankan

Dengan melihat kompetensi yang harus dimiliki pada fungsi diseminasi informasi digital ini diperlukan personil yang memiliki kompetensi keilmuan Komunikasi Hubungan Masyarakat, Komunikasi Jurnalistik, Teknik Informatika dan Ilmu Kepolisian.

Sarana yang diperlukan oleh Humas Polri dalam melakukan manajemen media adalah yang erat hubungannya dengan teknologi. Hal ini dikarenakan perkembangan teknologi yang pesat digunakan oleh masyarakat dalam melakukan penyebaran informasi secara digital melalui media sosial. Prinsip dalam sistem operasional

Polri yang mengutamakan pencegahan dilakukan dengan pendekatan sosial.

Selain itu, perlu juga dilakukan dengan pendekatan teknologi dalam menanggulangi isu provokatif di media sosial secara efektif dan efisien. Humas Polri harus bisa mengikuti setiap perkembangan teknologi utamanya teknologi informasi dan komunikasi. Pemanfaatan dan penguasaan teknologi informasi dan komunikasi menjadi hal yang sangat penting untuk menanggulangi isu provokatif yang sengaja disebar di media sosial untuk memprovokasi masyarakat demi kepentingan tertentu.

Haag & Keen, 1996, mendefinisikan teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi yang mengirimkan informasi. Sedangkan Williams dan Sawyer, 2003, mendefinisikan teknologi informasi sebagai teknologi yang menggabungkan komputasi (Komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara dan video. William dan Sawyer, 2005, melengkapi definisi teknologi informasi sebagai bentuk umum yang menggambarkan setiap teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengkomunikasikan, dan menyampaikan informasi. Dari beberapa definisi di atas kita dapat melihat beberapa kesamaan definisi. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa definisi dari teknologi informasi dan komunikasi merupakan teknologi apa pun, mencakup gabungan dari teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi, yang dapat membantu manusia untuk menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengkomunikasikan, dan menyampaikan informasi

Saat ini, Humas Polri dalam melakukan manajemen media menggunakan teknologi berupa komputer, tablet, laptop, wiifi dan kuota data. Untuk melakukan analisis isu provokatif di media sosial, Humas Polri memanfaatkan Intelligence Media Management (IMM) berupa sistem yang bekerja 24 jam secara real time, otomatis, dengan robot yang melakukan media monitoring untuk mengumpulkan content media online, cetak, dan TV. Guna melakukan diseminasi informasi digital, Humas Polri mengelola akun resmi media sosial, media online dan website. Selain itu dengan berkembangnya TIK, Humas Polri dapat memanfaatkan aplikasi tidak berbayar yang tersedia secara terbuka (open source) untuk membantu operator cybertroops memantau isu yang sedang trend di media sosial dan media online seperti Google Trends, Trend 24, Tweet Deck, Tweet Binder, PicDeck, Twtrland, websta.me, tagsforlike.com dan iconosquare.

Pengembangan Intelligence Sosio Robot (ISR) perlu dilakukan sebagai upaya melakukan diseminasi, kampanye digital, report abuse dan engagement secara otomatis agar dalam “perang popularitas” di media sosial dapat berjalan dengan massif sehingga membawa sentiment positif bagi Polri. Untuk memudahkan proses profiling akun media sosial, maka Humas Polri perlu merancang teknologi yang mampu melakukan profiling secara otomatis dan bekerjasama dengan Diskominfo dan Provider. Selain itu untuk melakukan pengawasan dan pengendalian personil Polri yang bertugas di tim media social diperlukan suatu system yang dapat memantau aktivitas akun media social yang dimiliki oleh personil Polri pada Humas Polri.

Agar tugas pada fungsi analisis isu, pembuatan produk kreatif dan diseminasi informasi digital berjalan secara simultan, diperlukan suatu command centre untuk menintegrasikan teknologi baik hardware maupun software menjadi satu sistem. *Command*

*centre* ini, bisa diakses bersama untuk memonitor dan mengendalikan dinamika media sosial serta memutuskan langkah-langkah yang tepat dalam menghadapi suatu isu secara integral dan sistemik.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh Humas Polri tetap meninggalkan suatu ancaman yaitu adanya risiko terkait keamanan jaringan yang digunakan. Untuk itu dibutuhkan adanya suatu sistem yang mampu mengendalikan dan mengamankan data atau informasi yang berkaitan dengan jaringan komputer. Hal ini sejalan dengan konsep sistem informasi manajemen yang disampaikan Cutler, 1991, yaitu pengendalian akses dicapai melalui proses tiga langkah yang mencakup identifikasi pemakai, pembuktian keaslian pemakai dan otorisasi pemakai. Otorisasi menggunakan file pengendalian akses yang menentukan tingkat-tingkat akses yang tersedia untuk tiap pemakai. Tindakan ini dimaksudkan agar berimplikasi pada kesinambungan proses organisasi yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam mencapai tujuan.

Widagso dan Hariyani, 2016, dalam penelitiannya menjelaskan bahwa melakukan pemolisian di internet merupakan hal yang sangat sulit karena memerlukan sumber daya yang besar dalam menanganinya. Oleh sebab itu dalam menanggulangi isu provokatif di media sosial diperlukan langkah kolektif untuk membantu kepolisian dengan melibatkan seluruh pihak untuk mencegah terjadinya penyebaran isu yang bersifat provokasi pada ruang siber. Mendasari hal tersebut, dalam membangun sinergitas melalui kerjasama antara Humas Polri dengan masyarakat perlu diperhatikan dari aspek komunikasi, koordinasi dan kolaborasi

Dikaitkan dengan penanggulangan isu provokatif di media sosial khususnya menghadapi Pemilu 2019 yang merupakan suatu kegiatan yang sangat kompleks, maka proses ini tidak bisa

dilakukan secara optimal tanpa sinergitas yang baik antara Humas Polri, Intelijen Kepolisian dan Reserse Kriminal dengan menerapkan kegiatan kepolisian di ruang siber secara simultan mulai dari deteksi dini, preemtif, preventif dan represif. Ketiga satker tersebut memiliki pengetahuan dan kemampuan yang berbeda-beda, dengan adanya interaksi maka akan terbentuk kerjasama tingkat tinggi dan hubungan saling percaya sehingga masing-masing pihak yang bekerja sama dapat memberikan kontribusi maksimal.

Dalam menjalin komunikasi, Humas Polri perlu membuka layanan pengaduan masyarakat melalui media sosial, portal media ataupun website yang dikelola. Admin yang bertugas melakukan pengelolaan informasi tersebut memiliki kewajiban untuk berkomunikasi atau menjawab setiap pertanyaan ataupun pemberian informasi dari masyarakat (*engagement*). Selain itu diperlukan umpan balik (*feedback*) dalam membangun sinergi dengan masyarakat. Admin Humas Polri harus menggunakan metode komunikasi dua arah (*dialogis*) dengan menyampaikan pesan-pesan Kamtibmas melalui media sosial sehingga terjadi sebuah interaksi timbal balik dari apa yang disampaikan oleh anggota dan apa yang diterima oleh masyarakat. Metode komunikasi dua arah (*dialogis*) mampu mendukung terjadinya interaksi yang baik sehingga mampu menumbuhkan kesadaran dan partisipasi aktif masyarakat dalam membantu menanggulangi isu provokatif di media social

Pada dasarnya koordinasi merupakan sebuah proses transfer informasi, kuncinya terletak pada kemampuan berkomunikasi, sehingga dalam hal ini kedekatan hubungan dan kelancaran dalam berkomunikasi Humas Polri dengan stakeholder lainnya. Koordinasi antar instansi mutlak diperlukan, karena setiap instansi memiliki kewenangan, kemampuan, dan pengetahuan yang berbeda yang akan saling melengkapi. Dalam hal ini, diperlukan komunikasi dan koordinasi yang intentsif

dengan stakeholder seperti Kemenkominfo, Dukcapil, Kemenag, Kementerian Pendidikan serta instansi pemerintah yang memiliki fungsi Humas agar strategi dalam menanggulangi isu provokatif di media sosial yang berdampak pada persatuan dan kesatuan bangsa dapat berjalan optimal. Pentingnya koordinasi ini seperti yang dijelaskan oleh Moekijat (1994) bahwa koordinasi yaitu penyalarsan secara teratur atau penyusunan kembali kegiatan-kegiatan yang saling bergantung dari individu-individu untuk mencapai tujuan bersama. Tahap kolaborasi didahului dengan kegiatan penyamaan persepsi antara Humas Polri dan masyarakat bahwa tanggung jawab penanggulangan isu provokatif di media sosial merupakan kepentingan bersama dan harus dilakukan secara bersama-sama secara terpadu. Kolaborasi perlu dilaksanakan dengan komunitas-komunitas masyarakat yang dapat mendukung diseminasi informasi kepolisian kepada masyarakat. Peran aktif dari masyarakat sangat penting untuk mendukung Polri dalam menekan berita negatif dan mendiseminasikan informasi positif melalui kerja sama dengan komunitas netizen dan wartawan. Untuk mendukung pelaksanaan manajemen media dengan komunitas netizen yang secara aktif berkomunikasi melalui grup Whatsapp untuk memantau dan memberikan informasi terkait permasalahan sosial yang timbul akibat pilihan Politik menjelang Pemilu 2019.

Peran tokoh masyarakat dalam penentuan solusi bersama sangat penting untuk mendukung Polri menanggulangi isu provokatif di media sosial. Humas Polri perlu memetakan dan menggalang tokoh masyarakat yang mampu bertindak sebagai influencer di ruang siber. Silaturahmi dengan para tokoh yang ada di masyarakat secara berkala dapat mendeteksi, mengidentifikasi dan menentukan solusi bersama atas permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat khususnya penyebaran isu provokatif di media sosial.

Dengan pendekatan yang dilakukan, maka Humas Polri dapat bersinergi dengan tokoh masyarakat untuk menumbuhkan kesadaran dan meningkatkan partisipasi warga atau para pengikutnya dalam menciptakan situasi kamtibmas kondusif menjelang Pemilu 2019. Pendekatan ini sesuai dengan yang ditawarkan oleh Clarke (1997) dalam P.Lab, 2014, bahwa *community-based crime prevention* diperlukan guna melibatkan masyarakat secara aktif untuk bekerjasama dengan pemerintah dan kepolisian untuk menangani masalah-masalah yang berkontribusi untuk terjadinya kejahatan di ruang siber

### **Pola Penanganan Untuk Menanggulangi Isu Provokatif Di Media Sosial**

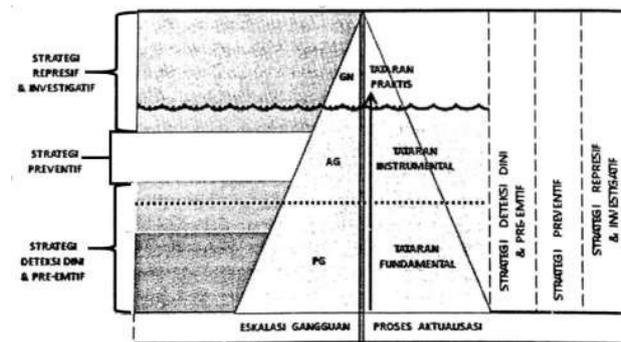
Isu adalah masalah yang dikedepankan (untuk ditanggapi dan sebagainya). Sedangkan provokatif berarti bersifat provokasi yaitu merangsang untuk bertindak atau bersifat menghasut, sehingga isu provokatif dapat diartikan sebagai suatu masalah yang dikedepankan yang bersifat provokasi atau menghasut (KBBI, 2016). Lebih jauh Hainsworth, 2003, menjelaskan bahwa sebuah isu diciptakan sebagai sebuah ide yang memiliki dampak potensial pada beberapa organisasi atau publik yang mengakibatkan tindakan yang menyebabkan peningkatan kesadaran dan/ atau reaksi pada bagian dari organisasi atau publik lainnya. Perkembangan dan tahapan isu sendiri menurut Hainsworth dapat diobservasi dalam cara yang dapat diprediksi, bersumber dari tren atau peristiwa yang berkembang melalui suatu rangkaian tingkatan yang dapat diidentifikasi serta tidak berbeda dari siklus perkembangan sebuah produk. Trend (tren) sendiri menurut Howard Chase, 1977, adalah perubahan yang terdeteksi yang mendahului isu.

Selain itu siklus atau tahapan isu sangat penting dipahami karena umumnya semakin

dini suatu isu yang relevan diidentifikasi dan dikelola dengan baik melalui respon organisasional yang sistematis, semakin mungkin organisasi tersebut dapat mengatasi konflik serta meminimalisir implikasi biaya demi keuntungannya. Karena itu dengan memahami siklus dan tahapan isu diharapkan public relations (Humas) dapat melakukan prediksi sebagaimana dikatakan Crable dan Vibbert, 1985, yang mengkategorikan siklus isu dalam tahapan tahapan yang dapat diprediksi. Howard Chase, 1977, manajemen isu meliputi tindakan mengidentifikasi isu, menganalisis isu, menetapkan prioritas, menentukan strategi program, menetapkan program tindakan dan komunikasi serta melakukan evaluasi efektivitas kerja. Semua tindakan tersebut merupakan proses yang menggabung prinsip, kebijakan berkembang. Melihat gambaran diatas dapat dijelaskan tujuan dalam penanggulangan isu yang berhubungan erat dengan praktisi Public Relations seperti Humas Polri yaitu : untuk memahami isu, maka Humas harus dapat memahami motif publik yang memunculkan isu, untuk memonitor situasi, mendengarkan kritik & saran, untuk menentukan posisi isu dan memahami isu yang berkembang.

Manajemen media yang dilakukan oleh fungsi Humas mulai dari tingkat Mabes sampai dengan satuan kewilayahan mengacu pada Perkap No 6 Tahun 2017 serta Perkap No 3 Tahun 2009 tentang Sisbinopsnal yang mengatur tentang kegiatan kepolisian, hal ini sejalan dengan teori Gunung Es Kepolisian Proaktif yang dijelaskan Dahniel, 2015, yaitu preemtif, preventif dan represif sesuai dengan eskalasi gangguan yang ditemukan melalui proses manajemen dengan memanfaatkan sumber daya organisasi yang ada (proses aktualisasi). Setiap eskalasi gangguan yang terjadi, diperlukan strategi berupa deteksi dini, preemtif, preventif dan represif sebagaimana tergambar dalam Gambar dibawah ini :

Gambar 5.2 Teori Gunung Es Kepolisian Proaktif



Sumber : Rycko Amelza Dahniel, 2015

Humas Polri merupakan pengemban fungsi Humas dalam melakukan kegiatan kepolisian di ruang siber pada strategi preemtif dan preventif. Pola penanganan dalam menanggulangi isu provokatif di media sosial diawali dengan kegiatan patroli siber / monitoring pada ruang siber. Tujuannya adalah menemukan isu-isu provokatif di media sosial dan media online beserta akun-akun penyebarannya. Selain itu patroli siber yang dilakukan oleh akun resmi Humas Polri ditujukan agar masyarakat / netizen merasakan kehadiran Polri di ruang siber dalam rangka mewujudkan keteraturan sosial dan mencegah masyarakat / netizen melakukan perbuatan yang melanggar norma yang berlaku. Prinsip yang harus diterapkan dalam pelaksanaan patroli siber adalah observation, deterrence, detect and service, dengan melakukan tindakan stop, walk and talk. Hal ini sesuai dengan teori gunung es kepolisian proaktif yang merupakan strategi simultan Polri dalam menanggulangi masalah sosial sesuai dengan eskalasi gangguan yang terjadi pada ruang siber. Dalam penanggulangan isu provokatif di media sosial sesuai dengan prinsip Sisopsnal Polri yang mengutamakan pencegahan maka strategi yang dikedepankan adalah pendekatan teknologi dan pendekatan sosial, artinya strategi deteksi dini, preemtif dan preventif lebih utama dibandingkan dengan strategi penegakkan hukum (represif). Penegakkan hukum harus ditempatkan sebagai ultimum remedium.

Ismail Fahmi, 2017, menjelaskan terdapat 6 (enam) pola penanganan dalam menghadapi masalah sosial di dunia maya yaitu pengalihan isu, kontra narasi, perang popularitas/sentiment, engagement dan penegakkan hukum. Dikaitkan dengan tugas Polri dalam penanggulangan isu provokatif di media sosial agar tidak berkembang gangguan keamanan maka langkah yang paling penting setelah adanya temuan hasil patroli siber adalah menganalisis isu melalui kegiatan mengklasifikasi, mengidentifikasi serta memprediksi isu, memberikan penilaian kekuatan persuasi yang terkandung dalam sebuah isu, dan memprediksi potensi krisis dari isu yang berkembang. Analisis yang dilakukan menggunakan alat-alat analisa yang tersedia serta menggunakan disiplin ilmu sosial, hukum dan statistik. Setelah dianalisis, kemudian menentukan taraf kondisi krisis di media dan cara bertindak di media sosial dan media online serta mengoordinasikan penanganan kondisi krisis di media sosial dan media online.

Lon Safko, 2009, membagi tahapan media sosial bekerja kedalam 3 (tiga) fase yaitu fase mendengar terlebih dahulu, fase memahami konteks pembicaraan, barulah mereka (pengguna) berbicara (bersikap) di akhir. Humas Polri harus dapat menangkap strategi yang tepat dalam menghadapi isu di media sosial berdasarkan fase tersebut. Perang popularitas / sentimen dan mengangkat citra Polri perlu dilakukan sebelum ada isu, yaitu pada saat fase mendengar. Untuk mengangkat citra Polri diperlukan suatu produk kreatif yang digunakan sebagai pesan Polri kepada masyarakat. Dalam membuat suatu produk maka harus dilakukan langkah-langkah : pengumpulan berbagai materi ide kreatif seputar kinerja dan kegiatan Polri serta dukungan masyarakat, merencanakan produksi berbagai informasi digital dan kampanye ide kreatif, mengumpulkan berbagai kisah keberhasilan Polri sebagai bahan visualisasi, dan pembuatan materi produksi kreatif melalui berbagai sarana

prasarana multimedia berupa narasi, konten, caption, storyboard, poster, editing video liputan, motion picture dan meme yang akan dipublikasikan melalui media sosial dan media online. Saat isu sudah mulai berkembang, maka berdasarkan analisis isu, Humas Polri harus melakukan langkah-langkah yang diawali dengan soft approach berupa pengalihan isu, kontra narasi dan engagement.

Langkah represif merupakan langkah terakhir apabila soft approach tidak berhasil menekan isu negative. Tindakan represif terkait penyebaran isu provokatif di media sosial ditangani oleh fungsi reserse kriminal. Peran Humas Polri dalam tindakan represif tersebut adalah melakukan profiling secara mendetail dan presisi terhadap akun-akun yang diduga melakukan penyebaran isu provokatif di media sosial yang kemudian menyampaikan hasil profiling tersebut kepada Ditreskrimsus. Selain itu perlu dilakukan tindakan report abuse terhadap akun-akun penyebar isu provokatif di media sosial agar akun tersebut ditutup oleh pengelola platform media sosial. Fase-fase ini harus dikelola dengan baik, agar netizen tidak salah dalam mengambil sikap setelah menerima informasi di media sosial.

Mengingat penanggulangan isu provokatif di media sosial merupakan hal yang kompleks maka dibutuhkan partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung pola penanganan yang dilakukan oleh Humas Polri. Partisipasi masyarakat ini dibangun melalui pendekatan literasi internet/media. Potter, 2001, mengatakan bahwa literasi media sosial adalah sebuah perspektif yang digunakan secara aktif ketika individu mengakses media dengan tujuan untuk memaknai pesan yang disampaikan oleh media sosial tersebut. Literasi ini menekankan pada pengetahuan spesifik, kesadaran dan rasionalitas yaitu proses kognitif terhadap informasi, dimana fokus utamanya adalah evaluasi kritis terhadap informasi. Humas Polri harus bekerja

sama dengan fungsi Binmas, Satwil, instansi Pemerintah dan swasta serta komunitas netizen dan wartawan untuk membangun literasi media melalui edukasi dan sosialisasi. Literasi media ini harus dimiliki setiap pengguna media sosial dalam memverifikasi suatu pemberitaan, bukan hanya mampu untuk menggunakan tetapi mampu memahami media tentang bagaimana pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam menganalisis, mengevaluasi, berbagi dan menciptakan konten media sosial yang dapat diterima oleh semua pihak dengan sikap etis dan etika yang tepat.

## Penutup

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa beberapa konsekuensi baik positif maupun negative. Media sosial sebagai wujud teknologi informasi dan komunikasi sangat berpengaruh terhadap peradaban masyarakat. Saat ini kehidupan masyarakat tidak bisa dipisahkan dari teknologi. Kehadiran media sosial yang berbasis internet ini telah melahirkan masyarakat baru yakni masyarakat digital. Perubahan yang terjadi tidak didukung perkembangan kultural masyarakat yang siap merespons perubahan tersebut. Pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi dilakukan di berbagai bidang kehidupan. Komunikasi tidak hanya sekedar menyampaikan pesan, namun komunikasi yang berhasil adalah bila penerima pesan mengikuti keinginan dari pemberi pesan / informasi.

Mendekati Pemilu 2019, berbagai upaya dilakukan oleh para pihak dalam perebutan kekuasaan. Pengelolaan opini melalui proses komunikasi di media sosial ditujukan agar masyarakat sebagai pemilih dapat terpengaruh untuk memberikan suaranya kepada pihak tertentu. Namun, dikarenakan belum terbangunnya budaya yang menghargai norma dan hak-hak orang lain, pengelolaan opini di media sosial acapkali menggunakan isu identitas

yang cenderung bersifat provokasi. Permasalahan inilah yang harus diantisipasi Polri sebagai pemelihara Kamtibmas agar isu provokatif di media sosial dapat ditanggulangi. Untuk itu, diperlukan optimalisasi tugas, fungsi dan peran Polri yang profesional, modern dan terpercaya agar dinamika yang berkembang di ruang siber tidak menjadi ancaman faktual di dunia nyata.

Salah satu intervensi yang dilaksanakan Polri dalam menanggulangi isu provokatif di media sosial adalah dengan mengedepankan manajemen media. Program yang menjadi kebijakan utama Kapolri ini mengutamakan pencegahan melalui pendekatan sosial dan teknologi melalui strategi preemtif dan preventif di ruang siber yang dilaksanakan oleh fungsi Humas. Mengingat penyebaran isu provokatif melalui media sosial memiliki sifat borderless maka setiap pengemban fungsi Humas mulai dari Mabes sampai dengan satuan kewilayahan memiliki kewajiban melaksanakan manajemen media.

## Daftar Pustaka

- Aminah, S. 2006 Politik Media, Demokrasi dan Media Politik, Jurnal Masyarakat, Kebudayaan, dan Politik, Vol 19 (3)
- Budiardjo, Miriam. 1972. Dasar-Dasar Ilmu Politik, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Budiardjo, Miriam. 2008. Dasar-dasar Ilmu Politik. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Dahniel, Rycko. 2015. Ilmu Kepolisian, Jakarta : PTIK
- Fahmi, Ismail. 2017, Pola Penanganan Isu, Bahan Ajaran Pelatihan Media Sosial, Jakarta
- Haag dan Keen. 1996. Information Technology: Tomorrow's Advantage Today. Hammond: Mcgraw-Hill College
- Handayani. 1985. Pengantar Studi

Ilmu Administrasi dan Manajemen, PT Eresco, Jakarta : PT Eresco

Hardjana, Agus .2003. Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal. Yogyakarta: Kanisius.

Ismail, Chaeruddin. 2001. Polisi : Demokrasi vs Anarki. Jakarta: Citra

Karnavian, M. Tito dan Sulisty, Hermawan. 2018. Democratic Policing. Pensil- 324, Jakarta

Moekijat. 1994. Koordinasi: Suatu Tinjauan Teoritis. Bandung: Mandar Maju.  
Nurudin. 2003. Komunikasi Massa, Malang: Cespur

P Lab, Steven. 2014. Crime Prevention : Approaches, Practices and Evaluations, United States : Anderson Publishing

Prisgunanto, Ilham. 2006. Komunikasi Pemasaran, Strategi, dan Taktik, Jakarta , Ghalia Indonesia

Safko, Lon. 2010. The Social Media Bible : Tactics, Tools and Startegies For Bussines Succes, New Jersey : John Willey

Saladin, Djaslim. 2003. Manajemen Strategi dan Kebijakan Perusahaan, Jakarta: Linda Karya

Sedarmayanti. 2014. Manejemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Bandung: Refika Aditama

Widagso dan Hariyani. 2016. dalam Jurnal Hukum Volume 13 Number 4 July 2016 Departement Of Criminology, Universitas Indonesia, Police Science Studies

Williams dan Sawyer. 2003. Using Information Technology: A Practical Introduction to Computers and Communications. London: Career Education

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Peraturan Kapolri Nomor 6 tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi Pada Tingkat Mabes Polri

Peraturan Kapolri Nomor 22 tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi Pada Tingkat Polda