

## Strategi Manajemen Media Online Polri dalam Meningkatkan Integritas Pelayanan Publik

Hasby Ristama  
Kepolisian Daerah Metropolitan Jakarta Raya

E-mail: [hasby07.ristama@gmail.com](mailto:hasby07.ristama@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi optimalisasi manajemen media online Polri dalam meningkatkan integritas pelayanan publik. Locus penelitian bertempat di Polres Boyolali guna mendalami mekanisme digitalisasi di tubuh Polri. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analisis. Data diperoleh melalui observasi terhadap implementasi layanan digital dan aktivitas media sosial resmi institusi, serta studi dokumen berupa laporan kinerja, data pengaduan masyarakat (Dumas), Indeks Kepuasan Layanan Kepolisian (IKLP), dan dokumen evaluasi internal. Kerangka analisis mengacu pada teori manajemen George R. Terry yang meliputi unsur *man*, *money*, *material*, dan *method*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa objek penelitian telah memiliki beragam kanal media online, termasuk inovasi pelayanan digital, namun efektivitasnya belum optimal karena terkendala oleh rendahnya keberlanjutannya, keterbatasan kompetensi personel, kekurangan SDM, dukungan sarana prasarana yang belum memadai, serta alokasi anggaran yang belum sepenuhnya menunjang program. Selain itu, modernisasi pelayanan belum sepenuhnya berdampak pada peningkatan persepsi publik, yang terlihat dari belum tercapainya target IKLP secara konsisten. Analisis lingkungan strategis menunjukkan bahwa Polres Boyolali berada pada posisi yang memerlukan strategi integrasi horizontal antarfungsi organisasi. Oleh karena itu, optimalisasi manajemen media online perlu diarahkan pada penguatan budaya integritas, peningkatan kompetensi SDM, keberlanjutan program digital, transparansi komunikasi kelembagaan, serta kolaborasi internal dan eksternal agar media online tidak hanya berfungsi sebagai sarana publikasi, tetapi juga sebagai instrumen pelayanan, akuntabilitas, dan pembentukan kepercayaan publik.

**Kata kunci : manajemen media online, integritas, pelayanan publik**

### ABSTRACT

*This research aims to analyze the strategy of optimizing the management of the National Police's online media in improving the integrity of public services. The research locus is located at the Boyolali Police Station to explore the digitalization mechanism in the National Police. The research uses a qualitative approach with a descriptive analysis method. Data was obtained through observation of the implementation of digital services and official social media activities of institutions, as well as document studies in the form of performance reports, public complaint data (Dumas), Police Service Satisfaction Index (IKLP), and internal evaluation documents. The analytical framework refers to George R. Terry's management theory which includes the elements of man, money, material, and method. The results of the study show that the research object already has a variety of online media channels, including digital service innovations, but its effectiveness is not optimal because it is constrained by low sustainability, limited personnel competence, lack*

*of human resources, inadequate infrastructure support, and budget allocation that has not fully supported the program. In addition, the modernization of services has not fully impacted the increase in public perception, which can be seen from the fact that IKLP's targets have not been consistently achieved. Strategic environmental analysis shows that the Boyolali Police is in a position that requires a horizontal integration strategy between organizational functions. Therefore, the optimization of online media management needs to be directed at strengthening the culture of integrity, improving human resource competence, the sustainability of digital programs, transparency of institutional communication, and internal and external collaboration so that online media not only functions as a means of publication, but also as an instrument of service, accountability, and the formation of public trust.*

**Keyword : online media management, integrity, public service**

## 1. PENDAHULUAN

Tak dapat dipungkiri, dewasa ini, transformasi digital instansi pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan modern guna mewujudkan kesejahteraan serta keadilan bagi masyarakat. Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) telah berkomitmen untuk menjadi garda terdepan lembaga penegak hukum yang adaptif dan profesional di tengah perkembangan teknologi melalui konsep Polri Presisi (Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan). Transformasi Polri Presisi bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat kepercayaan publik melalui transparansi dalam setiap operasionalisasi tugas pokok Polri.

Secara administratif, Polri menunjukkan tren positif dalam kualitas pelayanan publik. Data Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) mencatat kenaikan Indeks Pelayanan Publik (IPP) Polri yang signifikan dalam tiga tahun terakhir, yaitu 3,67 pada 2021 menjadi 4,02 pada 2023. Namun, kondisi ini diharapkan tidak membuat personel Polri terlena, mengingat capaian di atas kertas tersebut seringkali berbenturan dengan realitas di lapangan. Maraknya

pelanggaran oleh oknum anggota yang menjadi viral di media sosial, seperti kasus penyalahgunaan narkoba, pungutan liar, hingga kekerasan terhadap warga sipil, secara langsung mencoreng integritas organisasi Polri yang telah dibangun. Fenomena ini tercermin dari data Anev Quick Wins Presisi 2023 yang menunjukkan bahwa sentimen negatif masyarakat terhadap program membangun budaya integritas organisasi mencapai angka 68%. Kondisi yang menjadi perhatian utama Polri dalam melakukan pembenahan secara holistik.

Salah satu instrumennya dalam pengelolaan media *online* yang menjadi instrumen krusial bagi Polri guna menjembatani ekspektasi publik dengan transparansi informasi. Survei Litbang Kompas pada Desember 2023 mencatat tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja media *online* Polri mencapai 78,2%. Angka yang mengindikasikan adanya potensi besar sekaligus ekspektasi tinggi terhadap platform digital Polri. Meski demikian, manajemen media *online* saat ini masih menghadapi tantangan serius, terutama terkait keberlanjutan inovasi.

Penelitian ini mengambil studi kasus di Polres Boyolali melalui beberapa inovasi digital seperti aplikasi "SI BOY". Selain itu, data pengaduan masyarakat (Dumas)

di Polres Boyolali menunjukkan tren fluktuatif dengan total 16 laporan pada tahun 2022, di mana sebagian besar laporan masuk melalui kanal digital seperti *website*. Kondisi yang memantik stimulus bahwa masyarakat erat dengan digitalisasi.

Permasalahan ini mengakar pada aspek fundamental manajemen organisasi. Mengacu pada teori George R. Terry menyatakan bahwa efektivitas pencapaian tujuan organisasi sangat bergantung pada optimalisasi sumber daya yang dikenal dengan 4M, meliputi manusia (*man*), anggaran (*money*), sarana prasarana (*material*), serta sistem dan metode (*method*). Dalam konteks Polri, kurangnya kompetensi SDM dalam mengelola platform digital serta keterbatasan alokasi anggaran dan sarana prasarana yang mutakhir menjadi penghambat utama dalam mewujudkan digitalisasi pelayanan publik.

Penelitian mengenai manajemen media dan pelayanan publik di lingkungan Polri telah menjadi subjek kajian yang berkembang dalam beberapa tahun terakhir. Beberapa studi terdahulu telah memetakan berbagai aspek digitalisasi Polri, namun terdapat celah penelitian (*research gap*) yang menjadi fokus dalam penelitian ini. *Pertama*, sejumlah penelitian fokus pada pemanfaatan platform spesifik, seperti Instagram oleh Divisi Humas Polri untuk iklan layanan masyarakat (Amalia, 2024) atau penggunaan media sosial untuk membangun citra positif institusi (Fauzi, 2022). Penelitian-penelitian ini umumnya melihat media sosial sebagai saluran komunikasi searah atau alat pencitraan, namun kurang mendalami sisi manajemen internal organisasi yang mendukung keberlanjutan platform tersebut.

*Kedua*, terdapat kajian mengenai inovasi aplikasi pelayanan seperti Super App Polri atau Digital Korlantas (Sarkosi, 2020; Jauza, 2024). Studi ini lebih banyak menyoroti efektivitas teknis aplikasi dan tingkat kepuasan pengguna. Namun,

seringkali ditemukan permasalahan klasik, yakni “mati suri”-nya inovasi digital di tingkat kewilayahan (Polres). Representasinya sebagaimana fenomena yang terjadi pada beberapa aplikasi di daerah yang tidak berumur panjang karena lemahnya tata kelola berkelanjutan. *Ketiga*, penelitian mengenai integritas organisasi biasanya dibahas dalam konteks Pembangunan Zona Integritas secara umum (STIK-PTIK, 2019) tanpa menghubungkannya secara spesifik dengan manajemen media *online* sebagai instrumen pengawasan dan transparansi pelayanan publik yang modern.

Berbeda dengan penelitian-penelitian di atas, penelitian ini menawarkan perspektif yang lebih komprehensif dengan mengintegrasikan Teori Manajemen George R. Terry (*man, money, method, material*) untuk membedah problem manajemen media *online* di tingkat kewilayahan (Polres). *Novelty* penelitian ini terletak pada keberlanjutan (*sustainability*) inovasi media *online* di tingkat Polres, bukan hanya peluncuran aplikasi baru. Selain itu, penelitian ini juga berupaya menghubungkan aspek integritas anggota dengan manajemen konten media *online* sebagai upaya menekan sentimen negatif masyarakat (fenomena “*No Viral No Justice*”). Sehingga, diharapkan hadirnya tulisan ini dapat memberikan kerangka solusi teknis dan manajerial yang aplikatif untuk mengatasi hambatan anggaran dan kompetensi SDM di satuan kewilayahan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi optimalisasi manajemen media *online* Polri yang berintegritas. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana mengefektifkan unsur SDM, anggaran, sarana prasarana, serta sistem dan metode guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam kerangka mewujudkan Polri Presisi. Oleh karena itu, melalui pendekatan deskriptif analisis, diharapkan penelitian ini dapat

memberikan rekomendasi strategis bagi penguatan integritas digital di lingkungan kepolisian.

## 2. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analisis. Pemilihan metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang mendalam dan sistematis mengenai fenomena manajemen media *online* di lingkungan Polri, khususnya pada objek penelitian di Polres Boyolali. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami realitas kompleks terkait hambatan manajerial dan tantangan integritas dalam pelayanan publik digital (Moleong, 2017).

Data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi terhadap implementasi aplikasi pelayanan publik aplikasi “SI BOY” dan aktivitas media sosial resmi institusi. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui studi dokumen yang meliputi laporan Indeks Pelayanan Publik (IPP) Kemenpan-RB, data anev Quick Wins Presisi, serta laporan pengaduan masyarakat (Dumas).

Kerangka analisis penelitian ini mengacu pada teori manajemen George R. Terry (1997) yang membedah organisasi melalui empat instrumen utama, mencakup *man* (sumber daya manusia), *money* (anggaran), *material* (sarana prasarana), dan *method* (sistem dan metode). Analisis dilakukan dengan membandingkan kondisi riil (*das sein*) pengelolaan media *online* di lapangan dengan kondisi ideal (*das sollen*) sesuai dengan regulasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan konsep Polri Presisi.

Tahapan analisis data meliputi tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Untuk menjamin keabsahan data, peneliti melakukan triangulasi

sumber dengan membandingkan data internal kepolisian dengan sentimen publik di media sosial serta data penilaian eksternal dari instansi pembina pelayanan publik.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Implementasi Modernisasi Pelayanan Publik dan Teknologi

Polres Boyolali mengarahkan kebijakan organisasinya pada visi terwujudnya wilayah hukum yang aman dan tertib melalui misi perlindungan, pengayoman, dan pelayanan publik yang modern. Langkah strategis yang ditempuh meliputi modernisasi sarana prasarana operasional pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dan Satpas sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM), serta pengembangan sistem *smart security*. Meskipun demikian, upaya perwujudan Polri Presisi masih menghadapi tantangan berupa adanya pelanggaran disiplin dan kode etik personel yang berdampak pada persepsi publik.

Data terkait pelanggaran tersebut terekam dalam laporan pengaduan masyarakat (Dumas) selama periode 2021 hingga 2023.

**Tabel 1 Data Dumas Si Was Polres Boyolali Tahun 2021- 2023**

NO	SUMBER LAPORAN	TAHUN		
		2021	2022	2023
1.	Surat pengaduan kepada Kapolsek Ampel Boyolali	1		
2.	WA ke Posko Saber Pungli Jateng	1		1
3.	Website Laporgub.Jatengprov.go.id	2	9	7
4.	Surat pengaduan kepada Irwasda Jateng	1	2	1
5.	Surat pengaduan melalui Kompolnas RI		1	
6.	Surat ke email Biro SDM Polda Jateng		1	
7.	Surat kepada Kapolres Boyolali		2	

8.	Surat pengaduan melalui Kompolnas RI		1	
9.	Website Kemenhan RI			1
10.	Surat kepada Kapolda Jateng			1
	<b>JUMLAH</b>	5	16	11
	<b>PENYELESAIAN</b>	3	12	7
	<b>PERSENTASE PENYELESAIAN DUMAS</b>	60%	75%	63%

Sumber: Polres Boyolali (2021-2023)

Berdasarkan data Dumas di atas, terdapat tren peningkatan laporan pada tahun 2022 sebanyak 16 aduan, dengan kanal digital melalui situs web menjadi sumber laporan yang paling dominan digunakan oleh masyarakat. Efektivitas penyelesaian aduan oleh Si Was Polres Boyolali tercatat mengalami fluktuasi dengan tingkat penyelesaian tertinggi pada tahun 2022 sebesar 75%, namun mengalami penurunan menjadi 63% pada tahun 2023.

Evaluasi terhadap capaian kinerja modernisasi teknologi juga menunjukkan adanya kesenjangan antara target dan realisasi di lapangan. Indikator utama seperti pemenuhan alat komunikasi (alkom) untuk operasional dan pemutakhiran sarana prasarana sesuai teknologi terkini belum sepenuhnya mencapai target yang ditetapkan dalam Rencana Kerja (Renja). Kondisi ini selaras dengan capaian Indeks Kepuasan Layanan Kepolisian (IKLP) yang belum memenuhi target optimal selama tiga tahun berturut-turut.

### Dinamika Manajemen Media *Online* dan Inovasi Digital

Dalam mengelola diseminasi informasi dan pelayanan digital, Polres Boyolali memanfaatkan berbagai platform media *online* yang meliputi situs web resmi, seperti Instagram, X (Twitter), Facebook, dan kanal YouTube. Salah satu inovasi signifikan yang diperkenalkan pada tahun 2023 adalah layanan Whatsapp Bot “SI BOBA” (Polisi Boyolali Baik) yang memfasilitasi

kebutuhan informasi masyarakat terkait SIM, SKCK, hingga pelaporan pengaduan secara interaktif.

Namun, ditemukan kendala pada aspek keberlanjutan (*sustainability*) dari inovasi digital yang telah diluncurkan. Beberapa sistem aplikasi dan akun media sosial seperti aplikasi Android “SI BOY” (untuk pendaftaran SIM *online*) dan akun Instagram “@sapujagadbyl” milik Sat Reskrim saat ini sudah tidak aktif dan tidak dapat diakses kembali oleh publik. Hal ini menandakan adanya hambatan dalam pemeliharaan jangka panjang terhadap berbagai inovasi berbasis teknologi.

### Kapasitas Sumber Daya Organisasi (SDM, Anggaran, dan Sarana Prasarana)

Kondisi sumber daya manusia (SDM) di Polres Boyolali mencatat adanya kekurangan kuantitas personel yang cukup signifikan. Dari total Daftar Susunan Personel (DSP) yang dibutuhkan, terdapat kekurangan sebanyak 107 personel, di mana fungsi pelayanan publik utama seperti Sat Reskrim, Sat Intelkam, dan Sat Lantas menjadi unit yang paling terdampak.

Tinjauan terhadap kualifikasi pendidikan menunjukkan bahwa mayoritas personel (632 orang) merupakan lulusan pendidikan menengah atas. Terkait kompetensi teknis, hanya 15,69% penyidik yang telah tersertifikasi pada tahun 2023, sementara tingkat partisipasi dalam Pendidikan Pengembangan Spesialisasi (Dikbangspes) baru mencapai 31,53% dari total populasi personel.

**Tabel 2 Data Dikum dan Dikjur Polres Boyolali tahun 2023**

NO	JENIS PENDIDIKAN	JML PERS	SERTIFIKASI	%
1.	Sertifikasi Penyidik Reskrim	51	8	15,69%
2.	Sertifikasi Penyidik Narkoba	15	0	0%
3.	Sertifikasi pada Polsek	44	0	0%

4.	Dikbangspes	904	285	31,53%
5.	Sertifikasi pengadaan B/J	-	5	-
6.	S1,S2 dan S3 Polres	428	198	46%
7.	S1,S2 dan S3 Polsek	486	120	25%

Sumber: Polres Boyolali tahun 2023

**Tabel 3 Data Personil yang Sudah Mengikuti Dikbangspes Tahun 2022 dan 2023**

NO	JENIS DIKBANGSPES	JUMLAH	
		SD TH 2022	SD TH 2023
1.	LANTAS	40	43
2.	SABHARA	29	30
3.	BRIMOB	10	10
4.	INTEL	53	54
5.	ANALIS	1	1
6.	RESKRIM	48	50
7.	BAHASA	3	3
8.	HUMAS	2	2
9.	BINMAS	40	41
10.	PARIWISATA	5	5
11.	PJR	6	6
12.	SANDI	2	2
13.	INSTRUKTUR	2	2
14.	SDM	6	6
15.	MINU	2	2
16.	KEUANGAN	3	3
17.	LOGISTIK	6	6
18.	PROVOST	2	2
19.	POLAIR	2	2
		277	285

Sumber: LKIP Polres Boyolali tahun 2023

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi manajemen media *online* Polri yang berintegritas di Polres Boyolali memiliki tantangan yang bersifat multidimensional. Hal ini meliputi persoalan integritas organisasi, kapasitas sumber daya, kesinambungan inovasi digital, dan efektivitas pelayanan publik. Secara normatif, Polres Boyolali telah memiliki arah kebijakan yang mendukung modernisasi pelayanan melalui penguatan

*smart security* dan pengembangan pelayanan berbasis teknologi. Namun, secara empiris, arah kebijakan tersebut belum sepenuhnya terkonversi menjadi capaian kinerja yang optimal. Hal ini terlihat dari indikator sasaran strategis modernisasi teknologi yang pada rentang tahun 2021–2023 belum mencapai target Renja, serta realisasi Indeks Kepuasan Layanan Kepolisian (IKLP) yang juga konsisten berada di bawah target tahunan. Kondisi ini menunjukkan bahwa modernisasi pelayanan belum cukup hanya ditopang oleh agenda digitalisasi, tetapi juga membutuhkan penguatan kapasitas kelembagaan, kualitas pengelolaan, dan integritas internal.

Dalam konteks pelayanan publik modern, hasil penelitian memperlihatkan adanya kesenjangan antara target modernisasi dan realisasi kinerja organisasi. Polres Boyolali pada dasarnya telah memiliki visi, misi, dan arah kebijakan yang mendukung modernisasi pelayanan, termasuk modernisasi sarana prasarana operasional serta kerja sama lintas instansi untuk membangun *smart security*. Akan tetapi, pengukuran kinerja pada sasaran strategis “Modernisasi Teknologi Polres Boyolali” memperlihatkan bahwa beberapa indikator belum mencapai target yang ditetapkan dalam Renja. Indikator tersebut meliputi pemenuhan alkom siap operasional, usulan pembangunan, modernisasi sarana prasarana sesuai teknologi terkini, serta persepsi pengguna terhadap kemudahan akses data. Oleh karena itu, keberadaan program modernisasi belum otomatis menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan apabila tidak diselaraskan dengan kesiapan organisasi dalam aspek teknis, manajerial, dan SDM. Modernisasi teknologi dalam institusi Polri pada sejatinya bukan hanya persoalan menyediakan perangkat, melainkan memastikan bahwa perangkat tersebut benar-benar mendukung akses, kecepatan,

dan mutu layanan yang dirasakan masyarakat.

Kesenjangan tersebut juga tampak pada persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan kepolisian. Data IKLP menunjukkan bahwa target tahunan tidak tercapai pada seluruh periode pengamatan, yaitu tahun 2021 target 90,50 dengan realisasi 89,00, tahun 2022 target 91,00 dengan realisasi 90,00, dan tahun 2023 target 90,50 dengan realisasi 88,50. Data ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja institusi secara administratif mungkin bergerak ke arah modernisasi, hasilnya belum sepenuhnya dirasakan masyarakat sebagai peningkatan mutu layanan.

**Tabel 4 Indeks Kepuasan Layanan Kepolisian Polres Boyolali tahun 2021-2023**

TAHUN INDEKS KEPUASAN LAYANAN KEPOLISIAN (IKLP)	TARGET	REALISASI	CAPAIAN
2021	90,50	89,00	98,34%
2022	91,00	90,00	98,90%
2023	90,50	88,50	97,80%

Sumber: LKIP Polres Boyolali TA 2021-2023

Berdasarkan tabel IKLP, dapat dipahami bahwa pelayanan publik modern belum cukup diukur dari sisi kebijakan internal, tetapi juga harus dibaca dari persepsi masyarakat selaku penerima layanan. Ketika target kepuasan belum tercapai secara konsisten, maka hal tersebut menandakan bahwa masih terdapat kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, modernisasi pelayanan publik perlu dipahami secara komprehensif sebagai integrasi antara teknologi, profesionalisme personel, efisiensi prosedur, dan orientasi pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa Polres Boyolali sebenarnya telah memiliki infrastruktur media online yang cukup beragam. Kanal yang tersedia meliputi website resmi Polres Boyolali,

Instagram, Facebook, X/Twitter, YouTube, serta inovasi pelayanan berbasis WhatsApp Bot "SI BOBA". Keberadaan berbagai kanal tersebut menunjukkan adanya ragam upaya adaptasi organisasi terhadap tuntutan komunikasi digital dan pelayanan publik berbasis teknologi dewasa ini. Dengan kata lain, persoalan utama di Polres Boyolali bukan terletak pada absennya kanal digital, melainkan pada efektivitas, keberlanjutan, dan integritas dalam pengelolaannya. Polres Boyolali sebenarnya memiliki modal yang cukup untuk membangun komunikasi publik yang lebih terbuka dan partisipatif. Akan tetapi, nyatanya keberadaan kanal digital tidak dengan sendirinya menjamin efektivitas manajemen media *online*. Kanal yang aktif harus didukung oleh pengelolaan konten yang konsisten, respons yang cepat, informasi yang akurat, dan keterhubungan dengan fungsi pelayanan publik. Tanpa itu, media *online* hanya menjadi etalase informasi semata, bukan instrumen nyata untuk memperkuat kepercayaan masyarakat.

Akan tetapi, efektivitas media *online* tersebut masih dibatasi oleh persoalan keberlanjutan dan konsistensi pengelolaan. Dokumen menunjukkan adanya program media *online* yang tidak berkelanjutan. Temuan ini penting karena memperlihatkan bahwa inovasi digital di lingkungan kepolisian belum sepenuhnya dibangun dalam kerangka tata kelola yang stabil dan berkelanjutan. Dalam konteks organisasi publik, inovasi yang tidak berkelanjutan berisiko menimbulkan ketidakpercayaan karena masyarakat melihat adanya program yang muncul sesaat tetapi kurang terpelihara dalam jangka panjang.

Temuan data penelitian ini mengenai ketidakberlanjutan program mengindikasikan tantangan transformasi digital belum mampu dijawab dengan meluncurkan inovasi baru. Terpenting adalah bagaimana organisasi membangun sistem pengelolaan, penanggung jawab

yang jelas, dukungan sumber daya, serta mekanisme evaluasi yang memungkinkan inovasi digital tetap hidup dan relevan. Dengan demikian, keberlanjutan menjadi indikator penting dalam menilai integritas manajemen media *online* Polri.

Dari sisi faktor internal, kendala utama yang dihadapi Polres Boyolali adalah keterbatasan sumber daya, sarana prasarana, dan kompetensi pengelolaan media *online*. Analisis IFAS menunjukkan bahwa Polres Boyolali memiliki beberapa kekuatan, seperti latar belakang pendidikan personel yang dinilai memadai, komitmen dan arahan Kapolres, adanya kenaikan tunjangan kinerja, sistem *reward and punishment*, serta adanya sasaran strategis Polres. Di sisi lain, terdapat pula kelemahan yang cukup signifikan, yaitu adanya program media *online* yang tidak berkelanjutan, dukungan anggaran yang belum memenuhi program, masih adanya pelanggaran personel, sarpras yang belum memadai, dan kurangnya kompetensi personel dalam manajemen media *online*.

Sedangkan, pada aspek eksternal, organisasi juga menghadapi kombinasi peluang dan ancaman. Peluang yang tersedia meliputi program reformasi birokrasi melalui zona integritas menuju WBK dan WBBM, kebijakan *smart city* Bupati Boyolali, luasnya jaringan internet dan sebaran *free wifi*, tingginya jumlah masyarakat pengguna aktif media sosial, serta partisipasi masyarakat. Namun demikian, ancaman yang muncul juga cukup besar, seperti menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap Polri, kerentanan masyarakat terhadap disinformasi dan hoaks, rendahnya jumlah pengakses website Polres, belum optimalnya dukungan Pemda dan *civil society* terhadap digitalisasi Polres, serta belum terintegrasinya digitalisasi pelayanan masyarakat.

**Tabel 4 Matrik IFAS (Internal Factor Analysis Summary)**

KEKUATAN	BOBOT	RATING	SKOR
Latar belakang pendidikan personel memadai.	0,098	8	0,784
Komitmen dan arahan Kapolres.	0,111	9	0,999
Adanya kenaikan Tunj.	0,093	6	0,558
Adanya <i>reward and punishment</i> .	0,096	7	0,672
Adanya sasaran strategis Polres.	0,102	8	0,816
<b>Jumlah</b>	0,500		3,829
KELEMAHAN	BOBOT	RATING	SKOR
Adanya program media <i>online</i> yang tidak berkelanjutan.	0,075	1	0,075
Dukungan anggaran belum memenuhi program.	0,116	3	0,348
Masih adanya pelanggaran personel.	0,092	2	0,184
Sarpras belum memadai.	0,131	4	0,524
Kurang kompetensi personel dalam manajemen media <i>online</i> .	0,085	2	0,170
<b>Jumlah</b>	0,500		1,301
<b>TOTAL</b>	1,000		5,130

**Tabel 5 Matrik EFAS (External Factor Analysis Summary)**

PELUANG	BOBOT	RATING	SKOR
Adanya program RB melalui ZI menuju WBK dan WBBM	0,103	9	0,927
Kebijakan <i>Smart city</i> Bupati Boyolali.	0,107	9	0,963
Jaringan internet yang luas dan sebaran <i>free wifi</i> .	0,096	8	0,768
Masyarakat pengguna aktif media sosial tinggi.	0,098	8	0,784
Pertisipasi masyarakat.	0,096	7	0,672
<b>Jumlah</b>	0,500		4,114
ANCAMAN	BOBOT	RATING	SKOR
Menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap Polri	0,120	4	0,480
Masyarakat	0,082	2	0,164

rentan disinformasi dan hoaks.			
Masyarakat pengakses <i>website</i> Polres minim	0,078	2	0,156
Pemda dan <i>civil society</i> belum mendukung digitalisasi Polres.	0,100	3	0,300
Digitalisasi pelayanan masyarakat belum terintegrasi.	0,120	4	0,480
<b>Jumlah</b>	<b>0,500</b>		<b>1,580</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,000</b>		<b>5,694</b>

Gambar Posisi Organisasi



Tabel 4 & 5 di atas, yakni identifikasi faktor internal dan eksternal memperlihatkan bahwa Polres Boyolali berada dalam situasi yang paradoksal. Di satu sisi, terdapat peluang eksternal yang kuat untuk mempercepat transformasi digital. Sementara di sisi lain, kelemahan internal dan ancaman eksternal masih cukup besar sehingga berpotensi menghambat efektivitas manajemen media online. Kondisi ini dapat diinterpretasikan bahwa penguatan media *online* Polri tidak dapat dilakukan secara parsial, tetapi harus seyogyanya ditempatkan dalam kerangka penguatan organisasi secara menyeluruh.

Selanjutnya, temuan tersebut diperkuat oleh hasil penilaian lingkungan internal dan eksternal organisasi. Skor EFAS tercatat sebesar 5,694 dan skor IFAS sebesar 5,130. Nilai ini menunjukkan bahwa organisasi berada pada kuadran 5.a, yang mengarah pada *Horizontal Integration Strategy*. Posisi tersebut mengindikasikan bahwa strategi yang paling relevan bukanlah ekspansi yang agresif, melainkan penguatan koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi antarunit dalam organisasi agar setiap fungsi dapat mendukung tujuan modernisasi pelayanan secara lebih efektif.

Posisi strategi pada kuadran 5.a sebagaimana dalam Gambar di atas menunjukkan situasi organisasi yang medium. Respon organisasi dalam situasi tersebut adalah *Horizontal Integration Strategy* sehingga mengedepankan aspek optimalisasi organisasi. Berdasarkan posisi tersebut, dapat dipahami bahwa kebutuhan utama Polres Boyolali adalah membangun integrasi horizontal antarfungsi organisasi. Dalam konteks manajemen media *online*, integrasi horizontal berarti bahwa fungsi humas, pelayanan publik, pengawasan, SDM, dan pimpinan harus bergerak dalam arah yang sama. Kondisi yang menegaskan bahwa media *online* tidak boleh hanya menjadi tanggung jawab satu unit, tetapi menjadi instrumen kolektif organisasi dalam mendukung pelayanan, akuntabilitas, dan penguatan legitimasi institusi.

Oleh karena itu, rumusan strategi yang paling relevan tidak hanya bertumpu pada perluasan kanal digital, tetapi juga pada pembenahan budaya organisasi, struktur kerja, dan komunikasi kelembagaan. Peneliti mengklasifikasikan faktor strategi kunci yang muncul antara lain membangun budaya integritas dengan menanamkan nilai-nilai antikorupsi untuk mendukung reformasi birokrasi, mengoptimalkan program media *online* yang tidak berkelanjutan, meningkatkan transparansi melalui sosialisasi Renstra, Renja, dan DIPA, menyesuaikan susunan pejabat sesuai kapasitas personel,

mengolaborasikan konsep *smart city* dengan *command center* Polres, mengampanyekan media *online* Polres secara lebih luas, memperkuat nilai Tribrata dan Catur Prasetya, menjalin komunikasi dengan influencer serta komunitas *podcast* masyarakat lokal, memanfaatkan apel pagi dan *coffee morning* untuk arahan pimpinan, dan mengoptimalkan penggunaan sarana prasarana secara efektif serta efisien.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi manajemen media *online* Polres Boyolali memiliki peran penting dalam meningkatkan integritas pelayanan publik, tetapi implementasinya masih perlu dioptimalkan. Permasalahan utama tidak terletak pada ketiadaan kanal digital, melainkan pada efektivitas pengelolaan, keberlanjutan inovasi, kompetensi SDM, dukungan sarana prasarana, serta sinkronisasi antarunit organisasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa modernisasi pelayanan publik berbasis teknologi belum sepenuhnya menghasilkan peningkatan kualitas layanan yang dirasakan masyarakat, karena masih terdapat kesenjangan antara target kinerja, realisasi pelayanan, dan persepsi publik.

Selain itu, penelitian ini menegaskan bahwa penguatan manajemen media *online* sepatutnya dilakukan secara terpadu melalui pembenahan unsur *man, money, material, dan method*. Pada konteks ini, strategi yang paling relevan adalah dengan menggiatkan integrasi horizontal antarfungsi. Muaranya menempatkan media *online* sebagai instrumen kolektif yang mendukung pelayanan, pengawasan, edukasi, transparansi, dan legitimasi institusi Polri.

Oleh karena itu, optimalisasi manajemen media *online* Polres Boyolali yang berintegritas perlu diarahkan pada

beberapa langkah utama, yaitu penguatan budaya integritas personel, peningkatan kompetensi teknis pengelola media digital, pembenahan program inovasi agar berkelanjutan, penguatan transparansi informasi kelembagaan, serta perluasan kolaborasi dengan pemerintah daerah, komunitas, dan aktor komunikasi publik lainnya. Hasilnya dengan pengelolaan yang terintegrasi dan berkelanjutan, maka media *online* dapat menjadi sarana strategis untuk memperkuat pelayanan publik modern, meningkatkan akuntabilitas, dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Panduan Penyusunan Karya Tulis (PPKT) Peserta Didik Sekolah Staf dan Pimpinan Menengah Polri, 2024, yang tertuang dalam Keputusan Kasespim Lemdiklat Polri Nomor: Kep/14/I/2024. Lembang.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Peraturan Kapolri Nomor 24 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Putra, Rivan Aditya. 2024. *Optimalisasi Manajemen Media Online Polri yang Berintegritas Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yang Modern dalam Rangka Mewujudkan Polri*

- Presisi*. Naskah Karya Perseorangan (NKP). Sekolah Staf dan Pimpinan Menengah Polri, Dikreg ke-64 T.A. 2024.
- Rangkuti, Freddy. 2004. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Riyanto, Setyo. 2018. *Pengambilan Keputusan Strategis*. Jakarta: Paramedia.
- Soemarno, Sukarman Dj. 2022. *Setapak Perubahan: Catatan Pencapaian Satu Tahun Polri yang Presisi*. Jakarta: Serat Alam Media.
- Terry, George. 1997. *The Principles of Management: An Introduction to the Management Process*. Richard D. Irwin, Inc.
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

