
IMPLEMENTASI NILAI TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PADA PELAYANAN HUMAS POLDA SUMSEL

Syakirah Annisa Fayyasa Rasyidin¹, Ahmad Muhaimin², Rina Pebriana³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

e-mail: ¹2110701004@radenfatah.ac.id, ²ahmadmuhaimin_uin@radenfatah.ac.id,

³Rinapebriana_uin@radenfatah.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji implementasi nilai transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan humas di Polda Sumatera Selatan (Sumsel). Fokus utama penelitian adalah bagaimana Humas Polda Sumsel menerapkan prinsip pelayanan prima yang berorientasi pada keterbukaan informasi dan pertanggungjawaban kepada publik guna meningkatkan kredibilitas institusi kepolisian. Metode yang digunakan adalah wawancara mendalam dengan perwakilan dari empat unit di Humas Polda Sumsel, yaitu Subbag Renmin, Subbid Penmas, Subbid PID, dan Subbid Multimedia, serta observasi langsung dan dokumentasi kegiatan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polda Sumsel mengimplementasikan pelayanan prima melalui komunikasi dua arah yang efektif dengan masyarakat dan mitra kerja, baik secara langsung melalui pertemuan tatap muka dan program “Jumat Curhat”, maupun tidak langsung melalui siaran pers bersama media. Pelayanan ini menekankan prinsip transparansi dengan penyampaian informasi yang akurat dan tepat waktu, serta akuntabilitas melalui tindak lanjut terhadap aspirasi dan keluhan masyarakat. Implementasi nilai-nilai tersebut berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik dan citra positif Polda Sumsel. Penelitian ini menggunakan teori excellence in public relations dari Grunig & Hunt (1984) sebagai landasan analisis, khususnya dimensi tanggung jawab sosial dan keterbukaan dalam praktik kehumasan. Dengan demikian, Humas Polda Sumsel berhasil menjalankan fungsi strategisnya dalam membangun hubungan harmonis antara kepolisian dan masyarakat melalui pelayanan yang transparan dan akuntabel.

Kata kunci: *transparansi, akuntabilitas, pelayanan prima.*

ABSTRACT

This research examines the implementation of transparency and accountability values in public relations services at Polda South Sumatera (South Sumatera). The main focus of the research is how the public relations unit of Polda South Sumatera implements the principles of excellent service oriented towards information disclosure and accountability to the public in order to enhance the credibility of the police institution. The method used was in-depth interviews with representatives from four units in Polda South Sumatera's public relations, namely Subbag Renmin, Subbid Penmas, Subbid PID, and Subbid Multimedia, as well as direct observation and documentation of service

activities. The results show that the public relations unit of Polda South Sumatera implements excellent service through effective two-way communication with the public and partners, both directly through face-to-face meetings and the "Jumat Curhat" program, and indirectly through press releases with the media. This service emphasizes the principles of transparency through the delivery of accurate and timely information, and accountability through follow-up to public aspirations and complaints. The implementation of these values has contributed to increased public trust and a positive image of Polda South Sumatera. This study uses Grunig & Hunt's (1984) theory of excellence in public relations as the basis for analysis, particularly the dimensions of social responsibility and openness in public relations practices. Thus, the public relations of Polda South Sumatera has successfully carried out its strategic function in building harmonious relations between the police and the community through transparent and accountable services.

Keywords: *transparency, accountability, excellent service.*

PENDAHULUAN

Pelayanan informasi publik yang transparan dan akuntabel merupakan aspek krusial dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Humas Polda Sumatera Selatan (Sumsel) sebagai ujung tombak komunikasi publik kepolisian berperan penting dalam mewujudkan nilai-nilai tersebut melalui berbagai kegiatan yang dijalankan secara profesional dan sesuai dengan prinsip tata kelola pelayanan informasi publik. Transparansi dalam pelayanan informasi publik menuntut keterbukaan dan kejelasan dalam penyampaian informasi, sementara akuntabilitas menekankan pertanggungjawaban atas setiap kegiatan yang dilakukan oleh institusi tersebut. Humas Polda Sumsel tentu harus bisa menjalankan pelayanan informasi secara transparan dan akuntabel tersebut. Sebagaimana tujuan utama pelayanan kehumasan Polri kepada masyarakat, yaitu mewujudkan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan profesional. Hal ini sejalan dengan pernyataan Kasubbid PID Humas Polda Sumsel, AKBP Suparlan, SH., M.Si, yang menegaskan bahwa "Dalam rangka memberikan pelayanan publik, Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui fungsi kehumasan memerlukan standar atau prosedur pengelolaan guna menjamin pelayanan informasi publik yang transparan, akuntabel, dan profesional".

Selain itu, prinsip-prinsip tata cara pelayanan informasi publik juga diatur dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang meliputi transparansi yaitu pelayanan informasi publik harus dilakukan secara jelas dan terbuka dan akuntabilitas yakni setiap kegiatan dalam pelayanan informasi publik harus dapat dipertanggungjawabkan. Implementasi prinsip-prinsip tersebut oleh Humas Polda Sumsel menjadi sangat penting mengingat peran mereka dalam menyampaikan informasi yang akurat dan relevan kepada masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana Humas Polda Sumsel mengimplementasikan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan informasi publik, khususnya melalui strategi komunikasi yang dijalankan secara profesional. Alasan utama penelitian ini adalah untuk memahami

sejauh mana pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh Humas Polda Sumsel dapat memenuhi standar transparansi dan akuntabilitas serta bagaimana hal tersebut berdampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai efektivitas strategi komunikasi dan pengelolaan informasi publik yang dilakukan oleh Humas Polda Sumsel dalam konteks pelayanan publik yang modern dan profesional (Julianti & Muhaimin, 2025). Mengenai hal tersebut, peran Humas Polda Sumsel dalam mengimplementasikan nilai transparansi dan akuntabilitas perlu dalam pelayanan informasi. Tidak hanya itu harus bisa memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat di Sumatera Selatan. Oleh karena itu, peneliti memiliki keinginan untuk mengetahui apa implementasi pelayanan dari Humas Polda Sumsel yang bernilai transparansi dan akuntabilitas.

KAJIAN TEORI

Transparansi

Transparansi adalah dimana pelayanan informasi publik harus dilakukan secara jelas dan terbuka. Transparansi adalah prinsip di mana pelayanan informasi publik harus dilakukan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini memungkinkan masyarakat memperoleh informasi yang akurat, lengkap, dan tepat waktu mengenai proses, kebijakan, dan hasil pelayanan publik. Dengan keterbukaan informasi tersebut, masyarakat dapat melakukan pengawasan, memberikan masukan, serta menilai kinerja penyelenggara layanan secara objektif. Transparansi juga berperan penting dalam mencegah praktik korupsi, meningkatkan akuntabilitas, dan membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah maupun lembaga penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, transparansi menjadi salah satu pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pelayanan publik yang efektif, efisien, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Mappakalu, 2013).

Transparansi adalah prinsip keterbukaan yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi yang relevan dan tepat waktu mengenai aktivitas dan kebijakan pemerintah sehingga dapat melakukan kontrol sosial dan partisipasi dalam proses pemerintahan. Transparansi ialah penyediaan informasi tentang aktivitas penyelenggaraan pemerintahan yang harus disertai dengan mudahnya masyarakat untuk dapat mengetahui suatu informasi tertentu secara benar. Transparansi masih menjadi “barang mewah” sehingga tidak semua orang bisa menikmatinya. Padahal transparansi menjadi salah satu prinsip yang penting dari pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas. Pemerintahan dinilai baik buruknya, salah satunya ditentukan oleh tingkat transparansi didalam pemerintahannya (Nengsih dkk, 2019).

Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban setiap penyelenggara pelayanan informasi publik untuk dapat mempertanggungjawabkan seluruh kegiatan yang dilakukan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pihak-pihak yang berwenang. Hal ini mencakup pertanggungjawaban atas proses pelayanan, penggunaan sumber daya, biaya yang

dikeluarkan, serta hasil produk pelayanan yang diberikan. Dengan adanya akuntabilitas, penyelenggara pelayanan harus transparan dalam menjelaskan setiap langkah dan keputusan yang diambil, sehingga masyarakat dapat melakukan pengawasan dan memberikan penilaian secara objektif terhadap kinerja layanan tersebut. Akuntabilitas juga menjadi mekanisme penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta memenuhi prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Oleh karena itu, akuntabilitas merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik secara berkelanjutan (Haikal & Mauliana, 2022).

Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah upaya yang dilakukan dalam rangka memberikan nilai tambah guna memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Pelayanan baik atau dapat disebut juga dengan pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu tinggi atau pelayanan yang sangat memuaskan atau yang melebihi dari apa yang diharapkan atau singkatnya pelayanan yang terbaik/tertinggi. Istilah pelayanan prima dalam bahasa Inggris yang dipakai yaitu *excellent service* (pelayanan yang unggul, baik sekali) atau *service excellence* (keunggulan pelayanan, pelayanan dengan mutu yang baik sekali) (Semil, 2018). Tujuan pelayanan prima sendiri yaitu berfokus pada pelayanan yang dapat memuaskan serta memenuhi kebutuhan pelanggan/masyarakat. Tujuan ini tentunya berkaitan dengan apa yang menjadi keinginan Polda Sumsel yaitu meningkatkan kepercayaan dan kredibilitasnya. Selain dari tujuan, terdapat manfaat yang akan diperoleh apabila mengimplementasikan pelayanan prima. Menurut (Daryanto, 2014) manfaat dari pelayanan prima diantaranya meningkatkan citra perusahaan, loyalitas pelanggan, memberikan kesan baik, dan mendapatkan timbal balik yang sesuai.

Teori Excellence In Public Relations

Mengutip dari buku yang berjudul *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal* bahwasannya "*Teori Excellence in Public Relations merupakan teori yang berasal dari pengembangan empat model public relations oleh Grunig & Hunt pada tahun 1984 dan teori situational of the public*" (Kriyantono, 2017). Asumsi dari teori ini menunjukkan bahwa *public relations* dapat berjalan paling efektif dan *excellence* jika menerapkan model *two-way symmetric*. Model *two-way symmetric* ini merupakan model yang ideal, karena praktisi humas lebih berperan sebagai mediator antara organisasi dan publik mereka. Komunikasi *two-way symmetric* mempunyai tujuan untuk membentuk keadaan yang saling memahami antara sebuah institusi dengan publiknya (Serlina, 2024). Terdapat tiga dimensi dari teori *excellence* ini yang dikutip dalam buku *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal* oleh Grunig yaitu terdiri dari :

- a) *Teleologi*, yaitu rasa tanggung jawab terhadap segala dampak dari perilaku dan program *public relations* terhadap publik.
- b) Keterbukaan (*Disclosure*), yaitu advokasi terhadap kepentingan organisasi dan sifat komunikasi yang asimetris masih dapat dianggap etis jika publik mendapatkan informasi yang cukup tentang kepentingan siapa yang dilayani dari upaya advokasi

tersebut.

- c) Tanggung jawab sosial, yaitu aktivitas teologi di atas mencakup tanggung jawab terhadap semua anggota masyarakat, khususnya publik yang secara langsung terkait dengan aktivitas organisasi. Ada upaya untuk membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Kriyantono, 2017).

METODE

Metode penelitian dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif yang mana merupakan istilah yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk suatu kajian yang bersifat deskriptif. Metode penelitian kualitatif didefinisikan sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengetahuinya peneliti perlu melakukan wawancara terhadap peserta penelitian dengan mengajukan beberapa pertanyaan, yang selanjutnya informasi tersebut dikumpulkan dalam bentuk teks atau kata-kata. Informasi tersebut dianalisis lebih dalam hingga akhirnya dapat menghasilkan hasil akhir penelitian dalam bentuk laporan tertulis. Hasil penelitian tersebut sangat dipengaruhi oleh pandangan, pemikiran, dan pengetahuan peneliti karena data tersebut diinterpretasikan oleh peneliti. Dari definisi-definisi di atas dapat disintesis bahwa penelitian dengan metode kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, dengan cara dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi nilai transparansi dan akuntabilitas oleh Humas Polda Sumsel diwujudkan melalui berbagai kegiatan yang dalam hal ini tetap dilakukan secara profesional. Sesuai dengan prinsip-prinsip tata cara pelayanan informasi publik juga diatur dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang meliputi: Transparansi, yaitu pelayanan informasi publik harus dilakukan secara jelas dan terbuka. Akuntabilitas, yakni setiap kegiatan dalam pelayanan informasi publik harus dapat dipertanggungjawabkan. Proporsionalitas, yaitu setiap kegiatan pelayanan informasi publik harus memperhatikan keseimbangan antara hak dan kewajiban. Profesionalisme diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam menjalankan profesinya secara seimbang dan sesuai dengan standar yang berlaku. Penelitian ini pula menyesuaikan dengan teori yang peneliti pakai yaitu teori *excellence in public relations* yang diperkenalkan oleh *Grunig & Hunt pada tahun 1984*. *Grunig dan Hunt* berpendapat bahwa teori *excellence in public relations* memiliki tiga dimensi yang terdiri dari *Teleologi*, yaitu rasa tanggung jawab; keterbukaan; serta tanggung jawab sosial melalui aktivitas yang dilakukan di dalam organisasi untuk kesejahteraan masyarakat (Kriyantono, 2017). Adapun Adapun hasil data yang peneliti temukan mengenai implementasi nilai transparansi dan akuntabilitas pada pelayanan Humas Polda Sumsel. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari

lapangan, peran tersebut terlihat melalui berbagai kegiatan baik itu secara langsung maupun tidak langsung (melalui media perantara).

Implementasi Nilai Transparansi

Implementasi kegiatan untuk mewujudkan nilai transparan dalam hal ini Humas Polda Sumsel mengutamakan untuk dapat terbuka terkait informasi ataupun dengan berkomunikasi dengan masyarakat. Maka dari itu terdapat beberapa kegiatan yang didalamnya mengandung nilai transparansi.

a. Kegiatan Komunikasi Dua Arah Bersama Masyarakat dan Mitra

Komunikasi yang efektif merupakan faktor kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap Humas Polda Sumsel. Oleh karena itu, Humas Polda Sumsel secara konsisten berupaya menciptakan alur komunikasi yang optimal dengan masyarakat di Sumatera Selatan. Upaya ini didukung oleh teori *excellence in public relations*, yang menekankan bahwa tingkat keunggulan praktik kehumasan diukur salah satunya melalui keterlibatan publik dalam aktivitas komunikasi dua arah yang terbuka dan partisipatif (Kriyantono, 2017). Diharapkan melalui komunikasi dua arah yang terjalin dalam berbagai kegiatan, dapat tercipta dialog dan diskusi yang konstruktif. Dengan interaksi langsung antara Humas Polda Sumsel dan masyarakat, pertanyaan serta keluhan dapat didengar secara langsung sehingga pemahaman yang lebih mendalam dapat terbentuk. Pemahaman bersama ini menjadi dasar bagi terjalinnya hubungan yang harmonis ke depannya. Hubungan yang baik tersebut pada akhirnya akan mendukung terciptanya situasi keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) yang kondusif, karena berbagai permasalahan telah diselesaikan melalui dialog sebelumnya. Hal ini disampaikan oleh Ibu Dianasari, S.Kom, M.Si, sebagai berikut: *“Adanya komunikasi dua arah melalui kegiatan yang dilakukan dapat terjadi diskusi serta dialog yang dapat membangun. Dengan Humas Polda Sumsel dapat berinteraksi serta mendengarkan pertanyaan serta keluhan dari masyarakat secara langsung maka akan membuat pengertian lebih mendalam. Jika sudah bisa mengerti satu sama lain dari komunikasi yang telah berlangsung, maka kedepannya hubungan akan berjalan baik pula. Dari hubungan yang baik, akan menciptakan situasi Kamtibmas di lingkungan masyarakat karena keadaan yang sudah terselesaikan melalui dialog sebelumnya....”* (Dianasari, 4/3/2025).

Kegiatan komunikasi oleh Humas Polda Sumsel beragam mulai dari kegiatan “Jumat Curhat”, komunikasi melalui siaran pers bersama mitra media, dan kegiatan silaturahmi rutin bersama mitra. Program "Jumat Curhat" yang rutin digelar oleh Humas Polda Sumatera Selatan bertujuan mempererat hubungan antara aparat kepolisian dan masyarakat di Sumatera Selatan dengan memberikan ruang bagi warga untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi secara langsung. Strategi komunikasi lainnya yang dilakukan oleh Humas Polda Sumsel yaitu dengan penyelenggaraan siaran pers. Dalam hal ini siaran pers menjadi upaya Humas Polda Sumsel dalam keterbukaan informasi kepada masyarakat melalui media yang bermitra. Siaran pers ini merupakan kegiatan dalam menyebarkan informasi yang dibuat oleh Humas yang disampaikan kepada pihak media dengan tujuan agar dapat di publikasikan kepada masyarakat. Humas Polda Sumsel memiliki peran penting dalam menjalin kerja sama dan kemitraan dengan media massa sebagai salah satu tugas pokoknya. Melalui hubungan ini, Humas bertugas untuk

menyampaikan berita dan informasi kepada masyarakat secara efektif, sehingga dapat membentuk opini publik yang positif serta menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam penyebaran informasi. Kerja sama dengan media massa menjadi strategi utama dalam mendukung pelaksanaan tugas kepolisian dan memperkuat komunikasi antara Polri dan masyarakat.

b. Komunikasi dan Pelayanan Informasi Melalui Media Sosial Humas Polda Sumsel

Dalam upaya meningkatkan komunikasi dan pelayanan informasi kepada publik, Humas Polda Sumsel memanfaatkan berbagai platform media sosial yang dikelola secara khusus oleh Subbid Multimedia. Subbid Multimedia bertanggung jawab mengelola akun media sosial Humas Polda Sumsel, seperti Instagram, Twitter, Facebook, TikTok, Snack Video, dan YouTube. Pengelolaan media sosial ini tidak hanya bertujuan sebagai sarana komunikasi yang mempermudah interaksi antara masyarakat Sumatera Selatan dengan Humas Polda Sumsel. Sebagai bentuk nyata keterbukaan informasi melalui pemanfaatan media sosial, Humas Polda Sumsel menerapkan prinsip-prinsip teori excellence in public relations. Upaya ini diwujudkan dengan memberikan akses informasi yang transparan kepada masyarakat Sumatera Selatan. Dalam teori excellence, keterbukaan merupakan salah satu dimensi utama yang harus dimiliki oleh praktisi humas agar dapat menjalankan peran secara efektif, yakni dengan menyediakan informasi publik secara terbuka dan membangun hubungan yang baik antara organisasi dan masyarakat (Kriyantono, 2017). Media sosial juga harus dimanfaatkan sebagai penyampaian pesan-pesan Kamtibmas. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Bripda M. Dwiki Ronaldo Andre sebagai berikut: *“Pembuatan konten informasi pada media sosial disusun berdasarkan kalender Kamtibmas (gambar 1), dengan tujuan agar pesan yang disampaikan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dalam kalender tersebut. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas dan terstruktur, sehingga turut mendukung terciptanya situasi yang aman dan tertib di lingkungan masyarakat...”* (Dwiki, 11/3/2025).



Gambar 1. Tampilan Media Sosial Humas Polda Sumsel
Sumber : diolah peneliti, 2025

c. Keterbukaan Informasi Melalui Media Elektronik Radio

Salah satu media elektronik yang digunakan oleh Humas Polda Sumsel dalam menyebarkan informasi adalah radio. Melalui program yang dinamakan "Bincang Polda," Humas Polda Sumsel memberikan informasi, literasi, serta himbauan kepada masyarakat. Program ini dilaksanakan dengan menjalin kerja sama bersama delapan stasiun radio di wilayah Sumatera Selatan, yaitu Smart FM, Sonora FM, Lanugraha FM, Orban FM, Track FM, Eljohn FM, Sriwijaya FM, dan Elshinta FM, guna menjangkau audiens yang lebih luas dan memastikan penyebaran informasi berjalan efektif. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Aipda Muhammad Aliudin, S.H, sebagai berikut: *"Talkshow yang dilaksanakan ini bekerjasama dengan radio, namun memang tergantung dengan koordinasinya. Dalam hal ini humas menyiapkan narasumber serta tema yang akan diangkat. Dalam kegiatan talkshow di radio sendiri dinaungi dalam kegiatan yang bernama "Bincang Polda" diantaranya radio yang pernah berkoordinasi yaitu Smart FM, Sonora FM, Lanugraha FM, Orban FM, Track FM, Eljohn FM, Sriwijaya FM, dan Elshinta FM. Topik yang disampaikan pun bermacam-macam. Biasanya seperti Operasi Ketupat, Operasi Tahun Baru, Informasi Penerimaan Anggota Baru. Pada intinya yaitu informasi terkait apa yang harus segera diketahui masyarakat...."* (Aliudin, 17/3/2025). Pemanfaatan talkshow melalui radio yang berlangsung dikelola oleh Subbid Penmas Humas Polda Sumsel dapat dilihat pada gambar 2. Subbid Penmas melihat radio masih memiliki penggemar, seperti halnya disebutkan bahwa radio tidak hanya diminati kalangan atas saja, namun juga kalangan menengah kebawah. Buktinya masyarakat masih memanfaatkan keberadaan radio disetiap kegiatan seperti di perjalanan, di kantor, di rumah atau bahkan di pasar dan tempat lainnya (Lady & Hamandia, 2024).



Gambar 2. Kegiatan Talkshow oleh Humas Polda di Radio
Sumber : diolah peneliti, 2025

d. Keterbukaan Informasi Melalui Baliho atau Spanduk

Penggunaan baliho atau spanduk menjadi salah satu strategi efektif dalam menyampaikan informasi karena langsung menjangkau masyarakat yang berada di jalan. Selain memanfaatkan surat kabar, Polda Sumsel juga menggunakan spanduk atau baliho yang biasanya dipasang di pagar Polda Sumsel untuk menyampaikan imbauan maupun informasi terkait kegiatan tertentu. Pendekatan ini memungkinkan pesan disampaikan secara langsung dan mudah terlihat oleh publik yang melintas (Ningrum, 2016). Humas Polda Sumsel, khususnya Divisi Penmas, memanfaatkan baliho dan spanduk sebagai alat

komunikasi untuk memberikan informasi atau imbauan langsung kepada masyarakat. Penggunaan media ini sangat strategis, karena penempatannya dilakukan di lokasi-lokasi yang mudah terlihat dan diakses oleh publik, seperti di pusat keramaian atau area publik lainnya. Namun, penting untuk memastikan bahwa penempatan baliho tidak mengganggu kenyamanan masyarakat dan ketertiban lalu lintas.

Implementasi Nilai Akuntabilitas

Humas Polda Sumsel mengimplementasikan kegiatan yang dinilai akuntabel berarti setiap kegiatan dalam pelayanan informasi publik harus dapat dipertanggungjawabkan. Yang dalam hal ini tentunya kegiatan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat yaitu yang termasuk juga adalah kegiatan program “Jumat Curhat”, siaran pers, serta silturahmi rutin. Selain ketiga program tersebut program yang dinilai akuntabel yang mana bisa dipertanggungjawabkan adalah kegiatan bantuan atau bakti sosial, sosialisasi dan edukasi oleh Humas Polda Sumsel.

Kegiatan bakti sosial bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap Polri dengan menghadirkan Polri secara langsung di tengah masyarakat serta memberikan bantuan kepada warga kurang mampu. Melalui kegiatan ini, Polri berupaya menjalin hubungan silaturahmi yang harmonis dan mempererat ikatan antara institusi kepolisian dengan masyarakat. Dengan demikian, bakti sosial tidak hanya berfungsi sebagai bentuk kepedulian sosial, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun kepercayaan dan kedekatan antara Polri dan masyarakat. Bantuan sosial yang diberikan oleh Humas Polda Sumatera Selatan ditujukan untuk membantu masyarakat yang terkena dampak bencana alam serta mereka yang berada dalam kondisi kurang mampu ataupun saat kegiatan pada suatu perayaan tertentu. Inisiatif ini merupakan bagian dari komitmen Polda Sumsel untuk mendukung dan meringankan beban warga di daerah tersebut. Selain menyalurkan bantuan pangan, kegiatan ini juga sering kali dilengkapi dengan berbagai aktivitas bakti sosial yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti perbaikan bangunan tempat ibadah, pelaksanaan donor darah, khitanan massal, operasi katarak, dan berbagai kegiatan positif lainnya. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Dianasari, S.Kom, M.Si selaku Kasubag Renmin Humas Polda Sumsel, sebagai berikut: “...*Bantuan sosial yang disalurkan oleh Humas Polda Sumatera Selatan ditujukan untuk membantu masyarakat yang terdampak bencana alam, mereka yang kurang mampu, serta pada momen-momen perayaan tertentu. Kegiatan ini merupakan komitmen Polda Sumsel untuk memberikan dukungan dan meringankan beban masyarakat. Selain penyaluran bantuan pangan, kegiatan ini juga sering diiringi dengan berbagai aktivitas bakti sosial yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti perbaikan fasilitas tempat ibadah, pelaksanaan donor darah, khitanan massal, operasi katarak, serta berbagai kegiatan positif lainnya...*” (Dianasari, 4/3/2025).

Humas Polda Sumatera Selatan melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat dengan tujuan untuk memberikan arahan dan informasi yang jelas mengenai aturan dan kegiatan yang akan diterapkan (Gambar 3). Melalui pendekatan ini, diharapkan masyarakat dapat lebih tertib dan cepat memahami berbagai informasi yang berkaitan dengan kebijakan kepolisian. Selain memberikan arahan, Humas Polda Sumsel juga mengadakan edukasi yang mencakup beberapa aspek penting, seperti keselamatan berlalu

lintas, kampanye anti-hoax, literasi digital, serta program edukasi hukum bagi masyarakat. Hal ini yang disampaikan dalam wawancara bersama Ibu Dianasari, S.Kom, M.Si, sebagai berikut:

“...Humas Polda Sumatera Selatan melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk menyampaikan arahan dan informasi terkait aturan serta program kepolisian. Melalui pendekatan ini, masyarakat diharapkan lebih tertib dan cepat memahami kebijakan yang berlaku. Selain itu, Humas Polda Sumsel juga memberikan edukasi mengenai keselamatan berlalu lintas, kampanye anti-hoaks, literasi digital, dan program edukasi hukum bagi masyarakat..” (Dianasari, 4/3/2025).



Gambar 3. Kegiatan Bansos dan Kegiatan Sosialisasi oleh Humas Polda di Masyarakat
Sumber : diolah peneliti, 2025

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi nilai transparansi dan akuntabilitas oleh Humas Polda Sumsel, dapat disimpulkan bahwa Humas Polda Sumsel telah menerapkan kedua nilai tersebut secara optimal melalui berbagai kegiatan yang dilakukan secara profesional dan sesuai dengan prinsip tata kelola pelayanan informasi publik. Nilai transparansi diwujudkan melalui komunikasi dua arah dengan masyarakat dan mitra, seperti program "Jumat Curhat", siaran pers, dan silaturahmi rutin, yang memungkinkan terjadinya dialog konstruktif serta membangun kepercayaan publik. Lalu kedua dengan pemanfaatan media sosial secara aktif sebagai sarana keterbukaan informasi dan interaksi langsung dengan masyarakat, sehingga pesan-pesan Kamtibmas dapat tersampaikan secara efektif dan terstruktur. Ketiga, penyebaran informasi melalui media elektronik radio, khususnya program "Bincang Polda", yang menjangkau audiens luas dan memastikan masyarakat memperoleh informasi penting secara langsung. Terakhir, penggunaan baliho dan spanduk di lokasi strategis sebagai bentuk keterbukaan informasi yang mudah diakses oleh publik.

Nilai akuntabilitas tercermin dalam pelaksanaan program-program yang dapat dipertanggungjawabkan, seperti "Jumat Curhat", siaran pers, silaturahmi rutin, serta kegiatan bakti sosial dan bantuan sosial yang langsung menyentuh masyarakat. Kegiatan sosialisasi dan edukasi yang bertujuan memberikan pemahaman dan arahan kepada masyarakat terkait kebijakan dan aturan kepolisian, serta kampanye yang mendukung literasi digital dan anti-hoaks. Seluruh kegiatan tersebut selaras dengan teori excellence in public relations yang menekankan pentingnya keterbukaan, tanggung jawab sosial, dan komunikasi dua arah dalam membangun hubungan harmonis antara organisasi dan publik. Dengan demikian, implementasi nilai transparansi dan akuntabilitas oleh Humas

Polda Sumsel tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga mendukung terciptanya situasi keamanan dan ketertiban yang kondusif di Sumatera Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media, 117-118.
- Haikal, M. F., & Mauliana, D. D. (2022). Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar). *Jurnal Administrasi Negara*, 28(1), 89-112.
- Julianti, D., & Muhaimin, A. (2025). Upaya Humas Polda Sumsel dalam Menjaga Kualitas Informasi Publik Melalui Press Release. 9, 3053–3061.
- Kriyantono, R. (2017). *Teori-teori public relations perspektif barat & lokal: Aplikasi penelitian & praktik*. Kencana.
- Lady, N., & Hamandia, M. R. (2024). Peran PENMAS POLDA SUMSEL dalam Menyampaikan Informasi KAMTIBMAS di Sumatera Selatan. *Pubmedia Social Sciences and Humanities*, 1(4), 14-14.
- Mappakalu, A. M. (2013). Urgensi Transparansi Pelayanan Publik Menuju Good Governance. *Jurnal Ilmiah Administrasita'*, 2(2), 37-42.
- Nengsih, W., Adnan, F., & Eriyanti, F. (2019). Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(2), 112-124.
- NINGRUM, R. D. P. A. (2016) ANALISIS PENGELOLAAN OPINI PUBLIC DALAM MEMPERBAIKI CITRA LEMBAGA KEPOLISIAN (STUDI KASUS PADA DIVISI HUMAS POLDA).
- Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Prenada Media.
- Serlina, D. (2024). *MODEL KOMUNIKASI PEMERINTAHAN DESA PARINGGONAN DALAM PENGELOLAAN OBJEK WISATA AEK MILAS DI KABUPATEN PADANG LAWAS* (Doctoral dissertation, Universitas Malikussaleh).