

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Diskominfoantik Kabupaten Bekasi adalah instansi pemerintah yang memiliki tugas pengelolaan dan penyebaran berita di Kabupaten Bekasi. Diskominfoantik bertugas mengelola urusan pemerintahan daerah di bidang komunikasi, ilmu komputer, *e-government*, statistik dan coding dalam rangka melayani masyarakat Kabupaten Bekasi dengan lebih baik (Al Munawar, Dkk, 2020). Adapun Komunikasi yang dilakukan oleh Diskominfoantik dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Bekasi yaitu dengan menggunakan beragam media, seperti *website* [Bekasikab.go.id](http://Bekasikab.go.id), media sosial, dll.

Situs web disebut sebagai *website* dengan sejumlah halaman web yang saling berhubungan. Seringkali, itu juga akan menyertakan file gambar, video, atau jenis file lainnya (Menurut Rahmadi, 2013). Situs web [bekasikab.go.id](http://bekasikab.go.id) adalah salah satu media yang digunakan Diskominfoantik Kabupaten Bekasi sebagai tempat diseminasi informasi, adapun unggahan berita kemudian dibagikan di media sosial oleh Diskominfoantik.

Media sosial merupakan layanan aplikasi *online* sebagai wadah untuk berbagi pendapat, pandangan dan pengetahuan mereka secara *online* (Kaplan & Haenlein, 2010). Media sosial dapat memberikan banyak informasi penting bagi masyarakat, seperti berita tentang politik, peristiwa, ilmu pengetahuan, motivasi dan lain-lainnya. Berita atau informasi yang disajikan oleh Diskominfoantik Kabupaten Bekasi diolah dengan sangat baik guna pemenuhan kebutuhan sumber informasi bagi masyarakat Kabupaten Bekasi.

Di era teknologi informasi yang semakin cepat, kebutuhan informasi bagi individu ikut meningkat. Informasi yaitu data yang dijadikan bentuk yang lebih bermanfaat bagi penerimanya (Jogiyanto, 2004). Begitupun dengan Diskominfoantik Kabupaten Bekasi yang selalu berupaya untuk mengolah informasi dengan baik, dalam penyajian berita atau informasi tentu harus sangat

teliti, hal ini bertujuan agar terhindar dari adanya disinformasi, salah persepsi hingga dapat menggiring opini negatif antara pihak pemerintahan dengan masyarakat.

Pembentukan opini publik berawal dari persepsi seseorang pada suatu peristiwa atau *issue* (Kasali, 1994). Opini adalah pernyataan yang diartikulasikan dapat dibuat secara verbal, visual atau dengan cara lain sehingga dapat dimengerti dan membawa makna (Syahputra, 2018). Dalam hal ini sama dengan adanya permasalahan disuatu pemerintahan daerah, seperti Diskominfosantik Kabupaten Bekasi yang mana sudah berusaha untuk menyajikan berita atau informasi terbaik bagi masyarakat, namun informasi tersebut ternyata dapat menggiring masyarakat untuk beropini atau memberikan tanggapan atas apa yang mereka lihat melalui informasi yang disebarluaskan di media *online* Diskominfosantik seperti website, Instagram dan juga Facebook. Opini publik tidak selalu menguntungkan, karena beberapa individu memiliki pandangan yang kurang baik terhadap informasi atau berita Diskominfosantik Kabupaten Bekasi berdasarkan apa yang mereka amati.



Gambar 1.1 *Screenshoot* Media Sosial Instagram Diskominfosantik Tentang Komisi III DPRD Monitoring Pembangunan Jalan Kalimalang.

Sumber: Akun Instagram @diskominfosantik\_bekasikab 2021.

Dalam unggahan tersebut Diskominfosantik Kabupaten Bekasi memberikan informasi kepada masyarakat melalui media sosial Instagram, tentang Komisi

III DPRD Kabupaten Bekasi turun ke lapangan untuk memantau akan adanya hasil dari pengecoran dan pengaspalan pembangunan jalan inspeksi Kalimalang Cibitung-Tambun sepanjang 1,1 kilometer. Namun dengan demikian, atas informasi tersebut, masyarakat memberikan tanggapan satu sama lain melalui kolom komentar Instagram tentang adanya kendala atau permasalahan saat melintasi jalan Kalimalang yang sudah selesai dibangun.



Gambar 1.2 *Screenshot* kolom komentar Instagram Diskominfosantik tentang *postingan* Komisi III DPRD Monitoring Pembangunan Jalan Kalimalang.

Sumber : Akun Instagram Diskominfosantik 2021.

Dalam kolom komentar pada unggahan tentang Komisi III DPRD monitoring pembangunan jalan inspeksi Kalimalang Cibitung-Tambun, terdapat sebuah permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat melalui kolom komentar pada unggahan tersebut. Adapun masalahnya yaitu pembangunan jalan Kalimalang yang sebagian sudah selesai dibangun, ternyata malah digunakan oleh masyarakat sekitar untuk kepentingan pribadi, seperti digunakan sebagai tempat penyimpanan barang, tempat parkir, tempat berjualan dan lain-lain. Selain itu masyarakat mengungkapkan saat melintasi jalan tersebut ternyata mendapatkan perlakuan kurang baik dari masyarakat sekitar jalan baru Kalimalang, padahal jalan tersebut dibangun untuk kepentingan

umum atau untuk seluruh masyarakat yang ada di Kabupaten Bekasi maupun masyarakat diluar Kabupaten Bekasi. Selain permasalahan tentang pembangunan jalan Kalimalang, masih ada beberapa masalah lainnya yang dikeluhkan oleh masyarakat di media sosial Diskominfoantik Kabupaten Bekasi.



Gambar 1.3 *Screenshot* Media Sosial Facebook Diskominfoantik tentang Pemkab Bekasi Fokus Tertibkan Bangli Bantaran Sungai di 2022.

Sumber : Akun Facebook Diskominfoantik 2021.

Pada unggahan tersebut Diskominfoantik memberikan informasi tentang pemerintah Kabupaten Bekasi, pada tahun 2022 akan lebih fokus menertibkan pembangunan liar yang ada di bantaran sungai, dengan begitu banjir disekitar Kabupaten Bekasi diharapkan bisa berkurang. Atas informasi tersebut masyarakat juga memberikan opini atau tanggapannya di kolom komentar pada unggahan tersebut. Adapun tanggapan dari masyarakat yaitu keluhan atas permasalahan yang terjadi di Kabupaten Bekasi.



Gambar 1.4 *Screenshot* Kolom Komentar Media Sosial Facebook Pada *Postingan* Pemkab Bekasi Fokus Tertibkan Bangli Bantaran Sungai di 2022.

Sumber : Akun Facebook Diskominfosantik 2021.

Dalam komentar tersebut masyarakat mengeluhkan atas masalah yang terjadi di Kabupaten Bekasi, seperti tentang program yang belum dilaksanakan dari tahun 2011, dan juga pembuangan sampah sembarangan di bangunan liar sungai Cikarang Bekasi Laut (CBL). Dalam hal ini, peran dari Humas sangat diperlukan untuk bisa menangani adanya permasalahan-permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat melalui media sosial Instagram dan Facebook Diskominfosantik Kabupaten Bekasi.

Menurut (Cutlip, dkk, 2006) hubungan masyarakat atau PR adalah tugas manajemen yang mengembangkan serta memelihara jalinan positif juga membantu dengan khalayak yang berdampak pada keberhasilan atau gagalnya suatu lembaga atau organisasi. (Rachmadi, 1993) juga menjelaskan bahwa humas yaitu suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh niat baik, menerima kebenaran bersama, saling mengetahui dan memperoleh citra yang baik dari masyarakat. Scott M Cutlip (2005) memberi batasan pada humas pemerintahan sebagai fungsi manajemen yang sah, membantu menjadikan badan, departemen, dan entitas publik lainnya tanggap terhadap masyarakat. Jadi dalam batasan ini tegas dinyatakan bahwa humas pemerintahan tugasnya membantu organisasi dilingkungannya untuk tanggap terhadap masyarakat.

Selain itu humas juga berperan dalam menciptakan citra yang baik bagi sebuah instansi.

Citra itu sendiri merupakan persepsi karena adanya pengetahuan pada suatu hal, pandangan yang berasal dari suatu informasi yang tidak lengkap juga akan menimbulkan *image* yang merugikan. Hal ini merupakan tantangan bagi humas Diskominfoantik Kabupaten Bekasi untuk bisa memberikan informasi yang lengkap. Arti lengkap bukan yang detail dengan penuh angka-angka, akan tetapi yang sesuai dengan kebutuhan khalayak. Begitupun dengan adanya berbagai opini dari masyarakat atas informasi yang disajikan oleh Diskominfoantik tentang kegiatan atau program pemerintah daerah yang belum selaras dengan harapan masyarakat. Dengan adanya berbagai keluhan dan permasalahan dibutuhkan adanya strategi humas atau *Public Relation* untuk bisa menangani segala opini atau keluhan masyarakat di media *online* Diskominfoantik Kabupaten Bekasi.

Dalam kegiatan kehumasan, strategi melalui komunikasi dapat memberikan dampak yang positif. Adapun strategi menurut Harwood Childs yang dikutip dari Ruslan (2018) kegiatan humas untuk mengorganisasikan sebuah pesan dalam gaya informasi atau berita, yaitu dengan strategi publikasi, strategi bujukan, strategi argumentasi, dan strategi *image*. I Gusti Ngurah Putra dalam (Musa Asy'arie, 2007) berpendapat bahwa salah satu dari fungsi humas pemerintah adalah bagaimana membangun citra baik pemerintah bagi masyarakat.

Dengan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti strategi kehumasan dalam membentuk opini masyarakat di media *online* Diskominfoantik Kabupaten Bekasi. Penulis memilih Diskominfoantik Kabupaten Bekasi sebagai objek penelitian karena Diskominfoantik adalah dinas yang bergerak pada sektor komunikasi dan informasi yang dijadikan sumber paling tepat untuk mendapatkan informasi guna kebutuhan masyarakat akan adanya segala informasi di Kabupaten Bekasi. Selain itu karena adanya permasalahan seperti tanggapan masyarakat atas program kerja pemerintah yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat, selain itu karena adanya

berbagai persepsi, serta opini negatif dan positif dari masyarakat tentang apa yang mereka lihat melalui informasi di media sosial. Namun pada kenyataannya pihak pemerintahan selalu berupaya agar kebutuhan dari segi informasi dan pelayanan bisa terpenuhi dengan baik. Penulis akan meneliti, bagaimana strategi kehumasan dalam membentuk opini masyarakat melalui media *online* Diskominfoantik Kabupaten Bekasi. Adapun judul yang peneliti ambil untuk penelitian ini adalah “**Strategi Kehumasan Dalam Membentuk Opini Masyarakat Di Media *Online* Diskominfoantik Kabupaten Bekasi**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalahnya yaitu “Bagaimana strategi kehumasan dalam membentuk opini publik di media *online* Diskominfoantik Kabupaten Bekasi?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi kehumasan dalam membentuk opini publik di media *online* Diskominfoantik Kabupaten Bekasi.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Akademis**

Manfaat secara akademis diharapkan dapat membantu memperkaya pengetahuan mahasiswa khususnya komunikasi untuk mata kuliah Manajemen *Public Relation*.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk masyarakat secara umum, dan juga para pembaca yang tertarik tentang strategi kehumasan dalam membentuk opini publik di media *Online* Diskominfoantik Kabupaten Bekasi. Khususnya untuk mahasiswa Ilmu Komunikasi dapat mengetahui bagaimana Humas dapat membentuk opini masyarakat melalui media *online*.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat membantu Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik (Diskominfoantik) Kabupaten Bekasi untuk terus menjaga performa dan eksistensi melalui beragam media *online*.