

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perubahan dalam komunikasi digital telah mempengaruhi cara kerja manusia, termasuk dalam bidang humas pemerintah. Akibatnya, humas pemerintah kini menggunakan media online untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Mereka dituntut untuk menyediakan pelayanan publik, yang salah satunya mencakup keterbukaan informasi dan komunikasi. Tugas seorang praktisi humas adalah menyebarkan informasi, baik untuk kebutuhan internal maupun eksternal guna menciptakan pemahaman dan kerjasama antara organisasi atau instansi dengan masyarakat, sesuai dengan konsep *Public Relations* atau humas itu sendiri (Juanda, 2017).

Bidang atau dinas yang mempunyai spesialisasi hubungan masyarakat (Humas), ini ditemukannya pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (Kominfotik) Jakarta Timur. Kegiatan kehumasan yang dilakukan Sudin Kominfotik mempunyai tempat yang sangat penting didalam instansi pemerintahan, karena instansi tersebut selalu berkomunikasi dengan khalayak luas, guna membangun, mengembangkan dan mempertahankan pemahaman, saling mengerti antara instansi pemerintahan dengan publik.

Adapun aktivitas kehumasan pada instansi pemerintahan (Rettobjaan, 2017) yang dilakukan oleh Kominfotik, 1) menjalankan pengawasan keterbutuhannya informasi sekaligus mendengarkan masukan-masukan yang diberikan oleh masyarakat, berkaitan dengan kinerja lembaga pemerintahan. 2) bertugas penyambung lidah atau penasihat bagi lembaga terkait hal-hal yang dibutuhkan oleh masyarakat. 3) membangun relasi atau hubungan yang sehat antara lembaga pemerintah dengan khalayak. 4) memberikan informasi-informasi kepada khalayak yang berkaitan dengan kegiatan atau rencana yang dijalankan oleh pemerintah.

Humas memiliki peran penting dalam kegiatan pemerintahan, berfungsi untuk menyebarkan informasi baik itu secara internal maupun eksternal. Berfungsi sebagai perantara pemimpin perusahaan atau organisasi, bawahan dan pada masyarakat mengenai kegiatan dan aktivitas perusahaan sesuai dengan preferensi publik. Humas dituntut untuk mampu menjelaskan, berkomunikasi dengan baik, cepat, cekatan, dan mampu menyampaikan informasi kepada masyarakat untuk menumbuhkan citra baik. Saling mengerti serta menimbulkan persepsi yang sama antara pejabat pembuatan kebijakan dengan masyarakat luas (Permini & Atmaja, 2022).

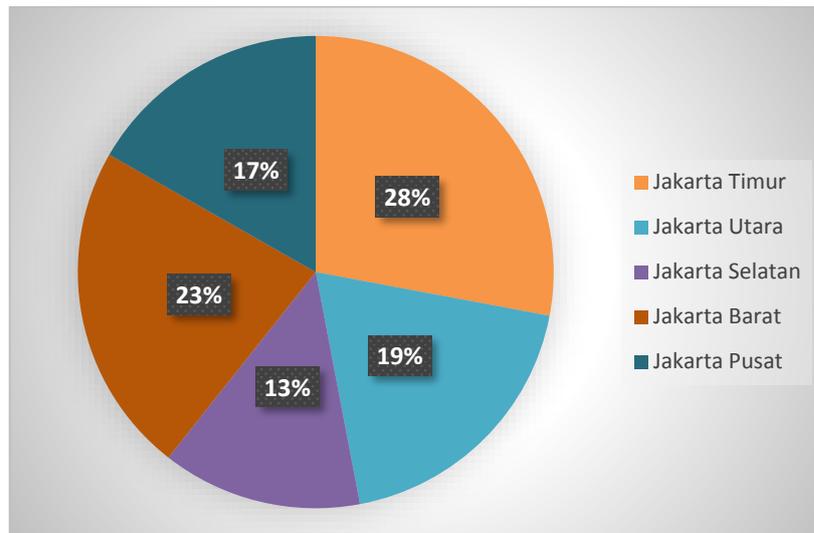
Salah satu tanggung jawab Sudin Kominfotik adalah mempublikasikan informasi kepada masyarakat, mereka harus menjembatani antara pemerintah dengan publik. Oleh karena itu, publikasi yang dilakukan Sudin Kominfotik melibatkan partisipasi langsung dalam kegiatan pemerintahan, mendokumentasikan, dan mempublikasikannya di akun media sosial Kota Jakarta Timur. Tujuannya agar publik tertarik untuk mengetahui bagaimana dan sejauh mana program-program pemerintah telah terlaksana. Mengatasi kurangnya minat masyarakat terhadap informasi pemerintahan yang disampaikan melalui media sosial. Berdasarkan hal tersebut, peneliti perlu menganalisis pengelolaan publikasi kegiatan Pemerintahan Jakarta Timur melalui media sosial.

Kegiatan yang dilakukan bagian kehumasan Sudin Kominfotik adalah publikasi. Publikasi merupakan kegiatan untuk memberitahu kepada seluruh masyarakat tentang hasil perusahaan atau organisasi, publikasi akan menghasilkan sebuah citra, kegiatan publikasi akan dilakukan melalui hubungan pers. Pemberitaan dapat dilakukan melalui siaran penerbitan media, baik itu media cetak atau media elektronik. Dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat Sudin Kominfotik melalui media sosial Instagram. Publikasi berita atau unggahan melalui media sosial lebih efektif karena mudah dijangkau semua kalangan baik remaja maupun dewasa sudah banyak menggunakan media sosial sebagai media mencari informasi dan berita.

Publikasi adalah tugas seorang humas untuk menyebarkan sebanyak mungkin pesan atau informasi tentang kegiatan perusahaan atau instansi kepada masyarakat luas. Dengan kata lain, publikasi merupakan salah satu kegiatan paling penting dan menjadi ujung tombak dari aktivitas humas. (Ruslan & Rosady, 2017).

Suku Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Kominfotik) Jakarta Timur, memanfaatkan media sosial sebagai sarana memberikan informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi mengenai Kota Jakarta Timur. Sudin Kominfotik memanfaatkan media sosial secara optimal untuk membantu Walikota Jakarta Timur dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan. Dalam pelaksanaannya, Sudin Kominfotik menggunakan media sosial untuk menyebarkan informasi baik yang bersifat umum maupun khusus. Kegiatan kehumasan yang dilakukan oleh Sudin kominfotik dalam mengelola media sosial milik Kota Jakarta Timur, ini sesuai dengan salah satu tugas utama humas pemerintah untuk memberikan informasi mengenai hal-hal yang telah diupayakan oleh instansi pemerintahan, atau *informing and about what an agency is doing* (Ruslan & Rosady, 2017).

Dalam memberikan informasi kepada masyarakat Sudin Kominfotik berusaha menyediakan informasi dengan lengkap, akan tetapi menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui media sosial tentunya tidaklah mudah, hal ini dikarenakan banyaknya serangkaian proses dan akan melibatkan banyak pihak dalam mempublikasikan berita. Membuat humas harus lebih teliti, aktif dan kreatif dalam menjalankan kegiatan publikasi. Sudin Kominfotik turun langsung mengikuti kegiatan pemerintahan, lalu membuat dokumentasi dan membuat berita atau unggahan yang nantinya akan di unggah melalui akun media sosial Kota Jakarta Timur.



Gambar 1.1 Perbedaan Media Sosial Kota Jakarta

Sumber : Akun Instagram Kota Jakarta (2024)

Akun media sosial Instagram @kotajakartatimur adalah akun resmi Pemerintahan Kota Jakarta Timur, yang dikelola oleh Suku Dinas (Sudin) komunikasi, informatika dan statistik (Kominfotik). @kotajakartatimur menyajikan unggahan utama yaitu, berita (informasi) seputar kegiatan pimpinan dan unggahan edukatif kesehatan, seperti belajar dan memahami Makanan Pendamping ASI (MPASI) atau protein hewani, pola hidup bersih, sejarah, program-program pemerintah dan sebagainya. Sampai saat ini, Instagram @kotajakartatimur memiliki pengikut 40,2 ribu dan jumlah unggahan 17,9 ribu (*update* 3 Februari 2023). Jika dibandingkan dengan akun Instagram Pemerintah Kota di Jakarta, maka akun Instagram Jakarta Timur lebih unggul dari akun Instagram Jakarta Utara yang memiliki pengikut 29,5 ribu dengan unggahan 12,2 ribu. Jakarta Selatan yang memiliki pengikut 35,6 ribu dengan unggahan 8,71 ribu. Jakarta Barat yang memiliki pengikut 23,6 ribu unggahan dengan 14 ribu. Jakarta Pusat yang memiliki pengikut 32,6 ribu dengan unggahan 10,7 ribu. Sudin Kominfotik Jakarta Timur harus mampu menjelaskan program dan kegiatan pemerintah melalui berbagai cara yang menarik dan mengikuti *tren* (kekinian), namun tetap mengikuti standar peraturan dan etika yang berlaku untuk memperoleh dukungan dari publik.

Media sosial bisa dikatakan menarik apabila pengelolaan publikasinya aktif, menyajikan informasi kreatif yang berdasarkan pada data, fakta dan pengemasan video kreasi yang singkat. Akun Instagram @kotajakartatimur sudah tergolong kedalam media sosial yang menarik.

Instagram @kotajakartatimur menarik untuk diteliti karena pengelolaan publikasi humas yang aktif. Setiap hari terdapat publikasi unggahan, paling tidak 3 unggahan yang dipublikasikan melalui fitur *feeds*, *stories*, *reels* dan *highlight*. Hal tersebut yang akhirnya dapat mendukung pemahaman publik akan informasi yang disampaikan, karena publikasi tidak hanya sebatas pada satu fitur saja. Setiap informasi yang disajikan juga berdasarkan fakta dan data, kerana terdapat adanya Sudin Kominfotik dibalik layar yang melakukan kegiatan liputan.

Berdasarkan objek, penelitian ini juga diperkuat melalui observasi peneliti (Pengamatan) terhadap unggahan-unggahan yang disajikan oleh akun Instagram @kotajakartatimur. Dari sisi *design visual*, bahwa unggahan yang disajikan menggunakan warna desain utama yaitu biru, pink dan kuning sebagai upaya *branding* instansi. Jika dilihat dari sisi pengembangan unggahan yang ada, banyak dikemas menggunakan gaya liputan dengan perpaduan gaya tren saat ini, seperti memberikan cuplikan humor dalam unggahannya.

Pengemasan unggahan menggunakan gaya liputan menjadi salah satu ketertarikan tersendiri bagi peneliti. Dalam observasi peneliti mengamati akun Instagram Pemerintahan Kota Jakarta lainnya, peneliti menemukan bahwa konten di beberapa akun tersebut hanya berupa video cuplikan tanpa penggunaan gaya liputan yang lebih mendalam. Penggunaan gaya liputan dianggap lebih efektif dalam memfasilitasi pemahaman masyarakat terhadap informasi yang disampaikan.

Berdasarkan paparan latar belakang masalah, peneliti melakukan penelitian mengenai peran Sudin Kominfotik mengelola akun media sosial Instagram, dalam menyampaikan informasi tentang Kota Jakarta Timur kepada masyarakat. Penelitian ini diberi judul "Pengelolaan Media Sosial @kotajakartatimur sebagai Media Publikasi Pemerintah Kota Jakarta Timur."

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam bidang kehumasan dan pemerintahan secara umum, selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat membantu Sudin kominfotik Kota Jakarta Timur untuk meningkatkan kinerja mereka mempublikasikan kegiatan pemerintahan dan informasi seputar Kota Jakarta Timur melalui media sosial.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana “Pengelolaan Media Sosial @kotajakartatimur Sebagai Media Publikasi Pemerintah Kota Jakarta Timur?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan “Pengelolaan Media Sosial @kotajakartatimur sebagai Media Publikasi Pemerintah Kota Jakarta Timur”.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi dan rujukan untuk penelitian selanjutnya, khususnya pada bidang Ilmu Komunikasi atau kehumasan tentang cara peran humas dalam pengelolaan media sosial sebagai media untuk memberikan informasi kepada publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dan menginformasikan masyarakat mengenai kegiatan kehumasan Kominfotik Kota Jakarta Timur melalui media sosial.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini mampu memberikan temuan baru terkait peran humas Sudin Kominfotik dalam mengelola dan memanfaatkan media sosial sebagai sarana untuk memberikan informasi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan acuan untuk penelitian selanjutnya.