

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di zaman keterbukaan informasi seperti sekarang ini, dimana publik atau masyarakat menjadi semakin kritis terhadap pemberitaan, peran humas sangat penting sebagai layanan publik untuk menyediakan informasi yang jelas dan sesuai fakta yang ada di instansi, perusahaan, dan organisasi lain dengan cara yang baik dan benar agar dapat diterima oleh publik.

Humas (Hubungan Masyarakat) atau *public relations* adalah seni menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu atau organisasi. Humas diharapkan dapat menjalankan tugasnya untuk membina hubungan yang harmonis antara instansi dengan publiknya.

Peran humas antara lain menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara instansi dengan publiknya, baik publik internal maupun eksternal dalam rangka menanamkan pengertian. Hal ini untuk memberi kepercayaan kepada publik internal maupun eksternal, karena kepercayaan dari publik merupakan tujuan dari humas yang harus dicapai guna mendapat citra positif dari publik internal maupun eksternal. Seorang humas juga harus memiliki hubungan baik dengan media, karena humas diwajibkan membuat rilis berita tentang instansi tempat dia bekerja dan membagikannya kepada publik eksternal. Dengan humas memiliki hubungan baik dengan media, maka media dapat membantu humas dalam membagikan rilis berita yang telah dibuat melalui media cetak maupun media online. Apabila sebuah instansi terkena isu yang tidak benar, maka seorang humas harus siap menanggapi isu tersebut dan mengklarifikasinya dengan kebenaran dan fakta yang ada di instansi tersebut. Jika humas tidak mengklarifikasinya, maka hal ini dapat mencoreng citra positif instansi dan publik akan kehilangan kepercayaan terhadap instansi. Hal ini sesuai dengan pernyataan.

Kusumastuti (2001:201) bahwa fungsi korektif dari humas adalah sebagai “pemadam kebakaran”. Artinya, apabila sebuah organisasi/lembaga

terjadi masalah-masalah (krisis) dengan publik, maka humas harus berperan dalam mengatasi masalah tersebut.

Dalam menjalankan perannya, Humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta menggunakan media pers dalam hal publikasi. Mereka menjalin hubungan relasi bersama media sebagai salah satu bentuk komunikasi eksternal institusi. Pada konteks ini humas Dishub Kota Surakarta dituntut kreatif, inspirasi, dan adaptif agar terjalin hubungan yang profesional dan produktif dengan media.

Peran humas dewasa ini dirasakan sangat penting. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya suatu bagian yang melaksanakan peran sebagai humas dalam suatu instansi, maka humas tersebut dapat dijadikan sebagai wakil atau duta dari suatu instansi. Selain itu, dengan adanya humas dalam suatu instansi akan mempermudah suatu instansi untuk memberikan pemahaman aktivitas dari instansi tersebut kepada publik melalui kegiatan komunikasi. Untuk mendukung perannya, seorang humas membutuhkan alat yang efektif dan efisien untuk menunjang perannya.

Perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat berpengaruh besar terhadap situasi kehidupan sehari – hari saat ini, salah satunya adalah media sosial. Media sosial adalah sebuah media untuk bersosialisasi satu sama lain dan dilakukan secara online yang memungkinkan manusia untuk saling berinteraksi satu sama lain. Media sosial menghapus batasan – batasan manusia untuk bersosialisasi, batasan ruang maupun waktu, dengan media sosial ini manusia dimungkinkan untuk berkomunikasi satu sama lain dimanapun mereka berada dan kapanpun, tak peduli seberapa jauh jarak mereka, dan tidak peduli siang ataupun malam.

Dengan inovasinya yang terus berkembang, penggunaan media sosial kini bukan lagi sebagai ajang untuk ekspresi diri, melainkan sebuah alat untuk menyebarluaskan informasi yang ada kepada publik. Media sosial pun kini merupakan media yang saling berkaitan dengan seorang Humas, seorang praktisi humas membutuhkan alat untuk menyebarluaskan informasi mengenai instansinya serta dapat dijangkau dengan mudah oleh publik. Oleh karena itu,

media sosial ini dipilih oleh Humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta sebagai alat media nya.

Selanjutnya dalam menyebarkan informasi, terdapat berbagai macam media online yang dapat dipilih oleh praktisi humas. Dengan semakin banyaknya masyarakat dalam menggunakan internet, pemanfaatan media sosial dinilai lebih efektif untuk menyebarkan informasi. Dengan berjalannya waktu masyarakat yang dahulu mencari informasi dengan mendengarkan media televisi, koran ataupun radio, sekarang masyarakat lebih berinisiatif mencari sebuah informasi melalui media online salah satunya dengan menggunakan media sosial.

Media sosial Instagram dipilih oleh humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta karena mudah untuk menyebarluaskan informasi di kalangan masyarakat sekarang. Akun Instagram Dinas Perhubungan Kota Surakarta berisikan konten-konten kegiatan yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta selalu didokumentasikan, baik berupa video ataupun foto yang dilanjutkan untuk disebarluaskan melalui media sosial Instagram. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat mengetahui kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta.

Penelitian mengenai pemanfaatan media sosial Instagram di humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta dilakukan peneliti karena media sosial Instagram salah satu media sosial yang paling diminati di era sekarang. Media sosial Instagram menjadi salah satu media komunikasi dalam keberlangsungan suatu organisasi atau pemerintahan di jaman sekarang. Informasi yang disampaikan melalui media sosial bisa didapatkan dengan mudah oleh publik.

Akan tetapi dalam pemanfaatannya ataupun mengelola, penulis mengamati bahwa peran humas Dishub Kota Surakarta dalam memanfaatkan media sosial sebagai media informasi publik belum optimal, hal ini dapat diketahui dari postingan di akun sosial media Instagram Dinas Perhubungan Kota Surakarta yang kurang aktif ataupun tidak berkala dalam memposting

kegiatan dan kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak humas di media sosial Instagram, mengingat Instagram adalah salah satu platform media sosial yang ramai dipakai oleh kaum millennial dan masyarakat umum di masa kini. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengambil penelitian yang berjudul “**Peran Humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta dalam Memanfaatkan Media Sosial Instagram Untuk Membangun Citra Positif**”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, rumusan masalah dari penelitian ini adalah. Bagaimana Peran Humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta dalam memanfaatkan media sosial Instagram dalam membangun citra positif ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menjelaskan peran humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta dalam memanfaatkan media sosial Instagram untuk membangun citra positif

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dengan dilakukan penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pihak yang berkaitan terutama pada Humas Dinas perhubungan Kota Surakarta.

1.4.2. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan dilakukan penelitian ini dapat bermanfaat dan dijadikan bahan informasi bagi instansi pemerintahan khususnya dalam pemanfaatan media sosial.