

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan antara komunikator ke komunikan yang menghasilkan *feedback*. Komunikasi pada instansi/pemerintah berfungsi bagi khalayak dalam mendapatkan informasi sehingga informasi tersebut harus dapat dipahami dan dimengerti isinya. Komunikasi pada instansi pemerintah berusaha menghasilkan kesamaan pemahaman kepada khalayak sehingga tercapai tujuan bersama. Kesamaan pemahaman yang dimaksud yaitu, adanya timbal balik atau tanggapan dari publik. Oleh karena itu, instansi yang diwakili oleh *public relations* harus dapat menjadi penghubung informasi antara instansi dengan publik.

*Public relations* sebagai jembatan informasi menghubungkan instansi dengan publiknya agar supaya terjadi kesamaan pemahaman informasi dan kerjasama yang baik antar instansi serta publik. Menurut Cutlip, Center, & Broom dalam Sari dan Hastasari (2018:2) menyatakan humas adalah fungsi manajemen secara khusus yang mendukung terbentuknya saling pengertian antara komunikasi, pemahaman, penerimaan dan kerja sama antara organisasi dengan berbagai publiknya. Oleh karena itu, keberhasilan humas ditentukan oleh kesuksesan mereka dalam fungsi manajemen sebagai jembatan informasi antara instansi dengan publik.

Perkembangan teknologi dan informasi menuntut humas lembaga pemerintah harus dapat menyebarkan informasi dengan cepat. Hal ini tentunya memerlukan kemampuan humas di dalam menggunakan media sosial sebagai sarana penyebarluasan informasi kepada publik. Dengan kemampuan humas dalam memahami media sosial, instansi mendapatkan manfaat berupa efektivitas dalam penyebaran informasi. Selain itu, instansi juga dapat menyebarkan informasi secara efisien karena instansi tidak perlu mengeluarkan biaya dalam penyebarluasan informasi seperti ketika mereka menggunakan media cetak.

Media sosial saat ini berfungsi sebagai *platform* penyebaran informasi dan komunikasi dua arah antara pengirim dan penerima pesan. Artinya bahwa media sosial dapat dimanfaatkan oleh humas dalam berkomunikasi dua arah dengan publik. Hal ini penting untuk mendukung fungsi humas dalam menjalankan tugasnya, yaitu

menyebarkan informasi dan mendengar opini publik. Selain itu, media sosial juga dapat di akses dengan sangat mudah dan banyak digunakan oleh masyarakat. Dengan demikian, humas dapat memanfaatkan media sosial untuk menyebarkan informasi-informasi yang berada di lembaga pemerintahan untuk menciptakan citra positif lembaga.

Media sosial *instagram* merupakan salah satu *platform* yang dipilih oleh humas DPRD Kota Surakarta untuk membangun citra positif lembaganya. Pada bulan April 2022, Indonesia merupakan salah satu negara dengan pengguna media sosial *instagram* terbanyak di dunia mencapai 99,9 Juta pengguna aktif *instagram* pada tahun 2022. (GoodStats,2022). Menurut data yang dilansir oleh *GoodStats, We Are Social* mengatakan bahwa pengguna aktif media sosial *instagram* di seluruh dunia mencapai 1,45 miliar orang pada tahun yang sama. Berdasarkan data tersebut, penggunaan *instagram* menjadi langkah tepat bagi kehumasan dalam membangun citra positif. (GoodStats, 2022).

Humas harus memiliki peranan dan tanggung jawab besar dalam tugasnya, yaitu mengungkap transparansi informasi kepada publik sehingga hal ini berdampak pada penyediaan informasi kepada masyarakat. Dengan demikian, informasi yang disediakan oleh pemerintah dapat di akses secara transparan oleh publik.

Salah satu humas yang berada dalam insitusi pemerintahan adalah humas DPRD Kota Surakarta. Humas DPRD Kota Surakarta memiliki peranan penting untuk menjaga *image* pemerintah Kota Surakarta dengan mengembangkan hubungan baik dengan masyarakat. Hal ini karena keberadaan pemerintahan Kota Surakarta memiliki ketergantungan dengan bermasyarakat. Ketergantungan ini dapat dilihat dari usaha Humas DPRD Kota Surakarta dalam memelihara dan mempertahankan citra lembaga.

Humas memegang peran penting dalam aktivitas insitusi. Keberhasilan humas dalam melaksanakan perannya berdampak pada citra insitusi. Hal ini berlaku sebaliknya jika, humas gagal melaksanakan perannya maka reputasi insitusi juga akan mengalami penurunan. Humas pemerintah juga berperan penting dalam melakukan *backup* manajemen. Hal ini ditunjukkan dengan humas membangun, menjaga, memberikan informasi yang baik secara internal dan eksternal terhadap publik. Dengan peran *backup* manajemen ini, insitusi menjadi sangat terbantu dalam mengelola informasi kepada publik. artinya bahwa peran *backup* manajemen yang dilakukan oleh humas ini mampu

membentuk opini publik keberhasilan yang dilaksanakan oleh humas tidak terlepas dari perencanaan strategi yang baik dan terencana.

Strategi humas dapat membangun kepercayaan publik. Kepercayaan yang sudah dibangun sangat mempengaruhi reputasi lembaga pemerintah. apabila, kepercayaan publik luntur, humas pemerintah akan sulit untuk mengembalikan kepercayaan tersebut. Dengan demikian, humas harus dapat menjaga kepercayaan publik dengan cara memberikan informasi yang faktual dan transparansi.

DPRD Kota Surakarta merupakan salah satu lembaga legislatif. DPRD Kota Surakarta memiliki 41 orang anggota dewan yang tergabung dalam 4 partai politik. Setiap anggota dewan beserta komisinya harus mempunyai kewajiban dan tugas yang harus dilaksanakan dalam merealisasikan aspirasi dan tanggung jawab masyarakat. Untuk merealisasikan hal tersebut adalah dengan cara rapat, reses dan hal lainnya. DPRD Kota Surakarta memiliki IV Komisi. Komisi I membidangi bidang pemerintahan, Komisi II membidangi bidang perekonomian, Komisi III membidangi bidang pembangunan, Komisi IV membidangi bidang kesejahteraan rakyat.

DPRD Kota Surakarta memiliki berbagai bentuk kegiatan yang dilakukan setiap harinya yaitu dengan melakukan rapat internal dan eskternal untuk semua komisi yang ada. Selain itu, DPRD Kota Surakarta juga memiliki kegiatan lain seperti melakukan badan anggaran, badan musyawarah, kunjungan kerja, panitia khusus, dan kunjungan tamu dari berbagai daerah. Seluruh kegiatan tersebut akan di dokumentasikan oleh Humas DPRD Kota Surakarta dan akan di publikasi melalui platfrom media sosial terutama *instagram*. Penelitian ini berfokus pada media sosial *instagram*, karena media sosial *instagram* merupakan media yang dikelola oleh humas DPRD Kota Surakarta. Selain itu, media sosial *instagram* memungkinkan pengguna berinteraksi langsung (*real time*) dan memiliki berbagai fitur yang mendukung peranan humas seperti diantaranya: *Direct Message, tag foto, live, question box, update status* yang lebih terkini dibanding media sosial lainnya. Pengguna *instagram* juga melakukan *geolocation sharing* jauh lebih tinggi dibandingkan *twitter, facebook*. (Manikonda, Hu, & Kambhampati, 2014).



Gambar I. 1 Akun Instagram DPRD Surakarta

Gambar di atas merupakan media sosial *instagram* DPRD Kota Surakarta yang dikelola oleh Humas DPRD Kota Surakarta. Pemanfaatan media sosial *instagram* di atas yang di kelola oleh humas DPRD Kota Surakarta untuk mempublikasi kegiatan yang dilakukan oleh DPRD Surakarta. Humas DPRD Kota Surakarta kurang melakukan tugasnya dengan baik dalam penerapan strategi humas dengan pemanfaatan media sosial *instagram*. Hal ini dapat dilihat dari unggahan *instagram* DPRD Kota Surakarta yang sedikit tidak *up to date* dalam memperlihatkan kegiatan – kegiatan yang dilakukan oleh dewan untuk membangun opini publik.

Penelitian ini berfokus pada menganalisis implementasi strategi humas DPRD Kota Surakarta dalam media sosial *instagram*. Humas DPRD Kota Surakarta menerapkan strategi yang tepat untuk mendapatkan *feedback* (umpan balik) untuk mencapai tujuan. Dengan demikian, penelitian ini berusaha mengetahui implementasi

strategi humas DPRD Surakarta dalam memanfaatkan media sosial *instagram* dalam mempublikasi kegiatan-kegiatan yang terlaksana di DPRD Kota Surakarta.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana implementasi strategi humas DPRD Surakarta dalam media sosial *instagram*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan implementasi strategi humas DPRD Surakarta dalam media sosial *instagram*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Akademis :**

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi positif sebagai sumber informasi dan wawasan yang dapat digunakan dalam mengetahui penerapan strategi humas dalam media sosial *instagram*. Selain itu juga dapat digunakan untuk bahan referensi atau kajian penelitian.

### **1.4.2 Manfaat Praktis :**

Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi bahan masukan atau sebagai bahan evaluasi kinerja dari lembaga untuk mengoptimalkan penerapan strategi humas dalam pemanfaatan media sosial *instagram* DPRD kota Surakarta untuk meningkatkan kemajuan instansi.