

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Humas merupakan proses yang kontinyu dari usaha manajemen untuk memperoleh kemauan baik dan pengertian dari para pelanggan, konsumen, karyawan, dan publik (Ruslan R. , 2002). Dengan demikian hubungan masyarakat atau humas memiliki tugas dalam menjalin hubungan baik dengan publik secara langsung maupun menggunakan media untuk membangun citra positif. Humas juga bertugas sebagai jembatan untuk membangun suasana kondusif dalam rangka *'winwin solutions'*, antar berbagai stakeholders organisasi internal maupun eksternal dalam membangun citra dari institusi itu sendiri.

Humas memiliki peran penting pada pembentukan citra sebuah organisasi. Dua peran penting humas bagi organisasi, yaitu peran sebagai teknisi dan manajemen. Peran sebagai teknisi meliputi kegiatan-kegiatan seni dari humas seperti menulis, mengedit, mengambil foto, menangani produksi komunikasi, membuat event spesial, dan melakukan kontak telepon dengan media. Peran humas sebagai manajer berfokus pada kegiatan yang membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah terkait humas (Dan Lattimore, 2010).

Dalam organisasi pemerintahan humas memiliki peran menjalankan kegiatan kebijakan dan pelayanan publik dengan memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintahan yang mengikat rakyat atau masyarakat. oleh karena itu, humas pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada publik dengan birokrasi yang tidak berbelit-belit. Dalam melaksanakan tanggung jawabnya, humas memerlukan strategi agar citra positif organisasi dapat terbentuk.

Menurut Cutlip & Broom (2006) penggunaan strategi sangat penting bagi praktisi humas untuk mencapai tujuan dan sasaran dalam jangka panjang. Hal ini disebabkan penggunaan strategi yang terencana dengan

baik mampu menyusun sumber-sumber organisasi dengan hasil yang baik dan juga dapat membaca kekuatan, kelemahan, ancaman dan peluang yang muncul dari luar maupun dari dalam agar organisasi dapat mencapai tujuannya. Oleh karena itu strategi penting bagi humas karena dapat menganalisis kekuatan dan kelemahan internal serta dapat mengantisipasi perubahan dan tindakan yang dilakukan pihak eksternal.

Salah satu strategi humas adalah pemanfaatan media sosial. Pemanfaatan media sosial ini menjadikan informasi dapat tersampaikan secara cepat dan dapat dengan mudah diakses oleh publik tanpa terbatas waktu dan tempat. Penggunaan media sosial juga dapat menjangkau publik yang lebih banyak. Dengan keunggulan media sosial tersebut, pemanfaatan media sosial penting bagi humas karena dapat menyebarkan informasi instansi secara cepat dengan jangkauan publik yang lebih banyak.

Berdasarkan Data Reportal tahun 2023 terdapat 167 juta pengguna media sosial di Indonesia dengan media yang paling sering digunakan adalah Youtube. Youtube menjadi media sosial yang paling banyak digunakan di Indonesia, dengan total pengguna sebanyak 139 juta. Jumlah ini hampir 50% dari jumlah total penduduk Indonesia pada tahun 2023 yaitu sebanyak 278,69 juta (Yonatan, 2023). Berdasarkan data ini media sosial Youtube menjadi media yang cocok dan efektif bagi humas dalam menjalankan peran dan fungsinya untuk membangun citra positif organisasi.

Citra positif merupakan tujuan organisasi yang dapat dibentuk dengan penerapan strategi humas. Pembentukan citra positif dilakukan agar institusi dapat terus diterima oleh masyarakat. Citra positif sebuah organisasi berpengaruh pada persepsi publik yang dihasilkan oleh kinerja humas melalui strategi yang mereka terapkan. Dengan kata lain, pembentukan citra positif dipengaruhi oleh penerapan strategi humas dan dilakukan agar keberadaan institusi dapat diterima oleh masyarakat.

Citra positif tidak hanya dibutuhkan oleh institusi swasta tetapi institusi pemerintah juga sangat membutuhkan citra positif tersebut. Hal ini dilakukan karena keberadaan masyarakat yang sudah beragam dan mampu

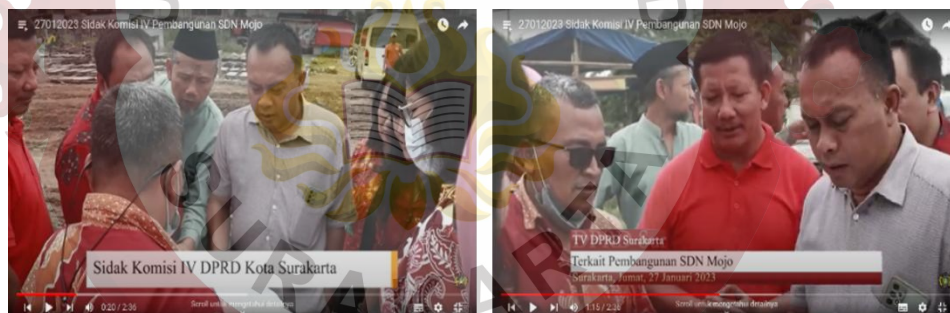
menyuarakan kritik sehingga humas instansi pemerintah harus menerapkan strategi komunikasi yang baik agar citra instansi dapat dipertahankan. Kegagalan humas dalam menerapkan strategi komunikasi berkontribusi kepada buruknya citra instansi pemerintah di masyarakat. Dengan demikian instansi pemerintah harus mempunyai divisi humas yang handal dalam pembentukan citra di masyarakat.

Salah satu contoh instansi pemerintah yang harus dapat mempertahankan citra di masyarakat, yaitu Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Surakarta. Pemerintah daerah sebagai instansi yang mewakili masyarakat bertanggungjawab untuk memberikan informasi secara transparan dan mudah diakses oleh publik. Hal ini diatur dalam UU No. 14 Pasal 7 Ayat (2) Tahun 2008 yang berbunyi “Badan Publik wajib menyediakan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan” dan UU No. 14 Pasal 7 Ayat (3) Tahun 2008 yang berbunyi “Untuk melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Badan Publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah”. Kewajiban ini harus dilaksanakan oleh DPRD Kota Surakarta selaku Badan Publik agar dapat dipercaya masyarakat dan memiliki citra yang baik. Untuk melaksanakan kewajiban tersebut DPRD Kota Surakarta dapat memanfaatkan media sosial karena tingginya jumlah pengguna dan aksesnya yang mudah membuat media sosial menjadi media yang cocok dalam memberikan informasi.

Salah satu pemanfaatan media sosial oleh humas DPRD Kota Surakarta yaitu dengan pemberitaan kegiatan pada media sosial Youtube yang dapat diamati pada akun @DPRDKotaSurakarta. Dengan tingginya pengguna youtube di Indonesia yaitu sebanyak 50% dari jumlah total penduduk Indonesia pada tahun 2023 membuat DPRD Kota Surakarta memilih memanfaatkan media sosial Youtube untuk membagikan berbagai kegiatannya. Meskipun memiliki media sosial lain seperti Instagram ataupun website namun DPRD Kota Surakarta memilih media sosial

Youtube untuk membagikan kegiatan-kegiatannya yang dimuat pada unggahan video.

Dengan diunggahnya video ini membuat masyarakat lebih mudah memahami informasi yang ingin disampaikan, hal ini dikarenakan unggahan video pada media sosial Youtube ini memuat unsur visual dan audio sekaligus sehingga masyarakat dapat mengetahui secara langsung bagaimana proses dan kegiatan yang dilakukan. DPRD Kota Surakarta menggunakan akun Youtube @DPRDKotaSurakarta untuk membagikan berbagai kegiatan rapat dan kegiatan Komisi yang ada di DPRD Kota Surakarta. Salah satu Komisi di DPRD Kota Surakarta yang kegiatannya dimuat dalam akun youtube ini adalah Komisi IV. Video Komisi IV ini berisi kegiatan saat menjalankan tugas seperti saat melaksanakan sidak terkait dengan pembangunan SD Negeri Mojo. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1. Contoh unggahan Youtube DPRD Kota Surakarta terkait sidak Komisi IV

Gambar 1 di atas merupakan contoh kegiatan komisi IV yang dimuat dalam Youtube DPRD Kota Surakarta. Pada video di atas memuat unsur berita 5W+1H yaitu *what*, *unsue what* dalam video ini yaitu kegiatan sidak Komisi IV terkait pembangunan SD Negeri Mojo Surakarta. Unsur *when* yang merupakan waktu pelaksanaan kegiatan sidak yaitu Jumat, 27 Januari 2023. Unsur *where* yang menjadi lokasi pelaksanaan kegiatan yaitu SDN Mojo RT.02/RW.06 Mojo, Kecamatan Pasar Kliwon, Kota Surakarta.. Adapun unsur *who* pada video tersebut yaitu Komisi IV DPRD Kota Surakarta. Selanjutnya video di atas juga memenuhi unsur *why* yaitu untuk

meninjau pembangunan SDN Mojo. Terakhir unsur *how* pada video ini yaitu Komisi IV memberikan arahan terkait bentuk gedung SD Negeri Mojo yang menjadi hambatan dalam pembangunan. Gedung SD Negeri Mojo pada awalnya akan dibangun berbentuk O namun setelah dianalisis dari segi keamanan dan kenyamanan oleh Komisi IV pembangunan SD Negeri Mojo akan dibangun berbentuk U.

Melalui video sidak Komisi IV di Youtube @DPRDKotaSurakarta, masyarakat dapat melihat langsung kegiatan Komisi IV dalam menjalankan tugasnya sebagai anggota dewan sehingga secara transparan Humas DPRD Kota Surakarta sudah memberitakan kegiatan Komisi IV secara *factual* kepada masyarakat. Dengan kata lain unsur berita dalam video tersebut sudah dapat dimunculkan oleh Humas DPD Kota Surakarta sehingga mampu memenuhi aspek transparansi. Diunggahanya video sidak di akun Youtube @DPRDKotaSurakarta ini membuat masyarakat dapat dengan mudah mengaksesnya kapanpun dan dimana pun sehingga dapat memenuhi tanggung jawab humas DPRD Kota Surakarta dalam menyediakan informasi yang transparan dan mudah diakses masyarakat.

Unggahan-unggahan Youtube DPRD Kota Surakarta yang terkait dengan kegiatan sidak Komisi IV ini belum sepenuhnya menyediakan informasi yang transparan bagi masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari unggahan-unggahan video yang hanya masih menampilkan gambar dan backsound tanpa adanya narasi dan narasumber yang diwawancarai sehingga tidak memiliki unsur kelengkapan 5W+1H yang membuat masyarakat kurang memahami pesan yang akan disampaikan pada video tersebut. Selain itu, aspek *factual* dari video tersebut menjadi kurang yang berakibat transparansi isi dari video tersebut mudah diragukan oleh pemirsanya. Dengan demikian penelitian ini berusaha menjelaskan pemberitaan kegiatan sidak Komisi IV DPRD Kota Surakarta pada unggahan youtube oleh humas dalam membangun citra positif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan maka, dapat dirumuskan sebuah rumusan masalah yaitu: “Bagaimana isi pemberitaan kegiatan sidak Komisi IV DPRD Kota Surakarta pada unggahan youtube oleh humas dalam membangun citra positif?”

1.3 Tujuan

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pemberitaan kegiatan sidak Komisi IV DPRD Kota Surakarta pada unggahan youtube oleh humas dalam membangun citra positif.

1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang mampu memberikan pengetahuan tambahan terkait pemanfaatan media sosial oleh Humas Pemerintah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu komunikasi terutama yang berhubungan dengan pemberitaan kegiatan melalui media sosial Youtube oleh Humas Pemerintah dalam membangun citra positif dan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang mengkaji topik serupa.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi humas pemerintah, khususnya Humas DPRD Kota Surakarta dalam membangun citra positif Komisi IV di masyarakat.