

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan sentral Humas adalah mengacu kepada kepentingan pencapaian sasaran (target) yaitu masyarakat salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah instansi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam instansi maupun kepada pihak di luar instansi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan instansi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan instansi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang –barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, dan penyelenggaraan transportasi. Pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia khususnya Polrestabes Bandung selaku alat negara yang dibantu oleh masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, sebagai aparat keamanan, melayani masyarakat, menyebarkan informasi-informasi penting melalui media sosial.

Polrestabes Bandung sebagai pusat pengamanan yang sangat kokoh dan aman. salah satu instansi pemerintahan yang banyaknya aktivitas keseharian yang terjadi di sana seperti tugas-tugas operasional yang meliputi Kegiatan Intelijen Keamanan, Reserse Kriminal, Samapta Bhayangkara, lalu lintas, Pengamanan obvit/provit dan pembinaan masyarakat, serta sekaligus memantau dan mengawasi pelaksanaannya mulai dari bidang terendah maupun di tingkat tertinggi. Polrestabes Bandung bertekad mewujudkan cerminan pelayanan publik yang baik, tampilan

polisi yang terampil, cepat, profesional, kuat dan dipercaya masyarakat serta membangun diri menjadi sentra pelayanan masyarakat yang dipercaya dan bersahabat, penegak hukum yang profesional, mandiri, handal, cepat, tangkas dan bertaqwa serta menjadikan wilayah Polrestabes Bandung sebagai gerbang Kota Bandung yang aman, nyaman dan tertib.<sup>1</sup>

Pada era digital ini masyarakat umumnya sudah menggunakan media sosial dalam kehidupan sehari-harinya. Selain memudahkan dalam aktifitas sehari-hari, media sosial dapat juga berguna untuk mendapatkan informasi-informasi yang penting. Seperti yang dilakukan oleh Humas Polrestabes Bandung menggunakan media sosial sebagai alat penyebaran informasi yang cepat, karena media sosial memiliki banyak penggunaanya yang aktif sebagai informasi apapun yang diberitakan sangat cepat sampai kepada masyarakat.

Instansi pemerintah di era modern ini sangat terbantu dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi. Adanya internet membuat jarak dan waktu menjadi tidak berarti. Transparansi dan kecepatan menjadi keharusan dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan tidak melupakan akuntabilitas kinerja. Internet menjadi salah satu sarana bagi instansi pemerintah untuk memberikan layanan yang cepat dan mudah, internet juga membuat rakyat lebih aktif mengawasi jalannya layanan publik.

Media online yang memungkinkan para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berinteraksi, berbagi atau terlibat dalam jaringan sosial tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Sedangkan menurut Gohar G. Khan dalam bukunya *social media for Government*, media sosial adalah sebuah *platform* berbasis internet yang mudah digunakan untuk membuat dan berbagi konten (informasi, edukatif, sindiran kritik dan sebagainya) kepada khalayak yang lebih banyak lagi. Sehingga media sosial memiliki efek berantai yang membuat proses transmisi yang terjadi tidak berhenti pada satu *audiens* pokok saja (*multiplier effect*).<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Arsip Humas Polrestabes Bandung

<sup>2</sup> <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-banjarmasin/baca-artikel/14257/peran-media-sosial-pada-instansi-pemerintah.html> (diakses pada 27 Juli 2022, pukul 20:45)

Sebagai wujud perkembangan teknologi informasi, media sosial tentu menawarkan berbagai manfaat bagi para penggunanya salah satunya adalah manfaat media sosial bagi Humas Pemerintah dapat menjadikan media sosial sebagai platform untuk menjalankan komunikasi publik dan juga untuk menjalankan komunikasi strategis. Media sosial untuk pemerintahan juga merupakan salah satu inovasi tata kelola pemerintahan yang memaksimalkan teknologi dan menjadi salah satu jalan keluar permasalahan-permasalahan yang ada di masyarakat.

Media sosial merupakan sebuah media online berperan sebagai ajang jalur distribusi baru untuk mengembangkan informasi dan promosi yang sering di gunakan oleh para lembaga instansi pemerintahan. Para penggunanya dapat dengan mudah berpartisipasi, saling berbagi, dan menciptakan suatu kreasi tulisan, foto atau video. Seiring berkembangnya zaman di era digital sekarang ini media sosial sangat di perhitungkan, selain penyampaian informasi yang cepat media sosial pun dapat mempengaruhi para pengguna media sosial dengan pesan yang menarik sehingga akan timbul efek terhadap pengguna.

Kehadiran media sosial telah mengubah cara praktisi Humas dalam berpikir dan melaksanakan tugasnya, dan beranggapan dalam hal ini merupakan sebuah kekuatan perubahan dalam bidang Kehumasan. Dengan menggunakan sosial media praktisi Humas akan lebih mendunia, lebih strategis, semakin bersifat komunikasi dua arah dan interaktif serta lebih bertanggung jawab secara sosial. Hal ini cukup dapat mendasari bahwa pada era baru ini sosial media dapat dijadikan sebagai salah satu media yang digunakan dalam strategi Humas dalam berkomunikasi dengan publiknya.

Peran media sosial sebagai sarana komunikasi massa dalam kemajuan teknologi informasi dan internet nirkabel dewasa ini sangat penting bagi interaksi dan komunikasi antar masyarakat. Seiring dengan tersedianya perangkat-perangkat komunikasi praktis seperti *wifi*, *gatget*, *Handphone* yang berbasis layanan internet serta menjamurnya situs-situs media sosial seperti *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, *Path* dan lain sebagainya menyebabkan setiap postingan informasi baik dari setiap

individu, lembaga-lembaga pers, pemerintah dll dapat diakses dengan cepat dan mudah. Hal ini menyebabkan setiap peristiwa yang terjadi di suatu wilayah dapat diketahui secara luas dan menjadi bahan diskusi yang penting dan menarik terutama terkait dengan persoalan pelayanan publik, kondisi pembangunan, persoalan sosial dan politik dan kebijakan – kebijakan pemerintah. Lembaga-lembaga pemerintah, bahkan kepala-kepala daerah tertentu seperti halnya Polrestabes Bandung saat ini telah memiliki situs maupun akun milik pemerintahan maupun milik pribadi.

*Instagram* adalah salah satu media sosial yang memiliki pengguna aktif terbanyak menurut data diatas. Instagram secara sederhana dapat di definisikan sebagai aplikasi mobile berbasis iOS, Android dan Windows phone dimana para pengguna dapat membidik, mengedit, dan menyebarkan foto atau video ke halaman utama instagram dan jejaring social lainnya. Foto atau video yang dibagikan nantinya akan terpampang di feed pengguna lainnya yang menjadi *follower* pengguna. *Following* artinya mengikuti pengguna, sedangkan *Follower* berarti pengguna lainnya yang mengikuti. Selanjutnya setiap pengguna dapat berinteraksi dengan cara memberikan komentar dan memberikan respon suka atau like terhadap foto atau video yang dibagikan.

Melalui *instagram*, pihak dapat pengelola dapat meng-*upload* foto dan video untuk dibagikan kepada masyarakat umum melalui internet yang menyediakan informasi secara cepat sebagai bentuk penyebarluasan informasi dari instansi pemerintahan. Instagram bisa menjadi jalur distribusi baru untuk mengembangkan informasi dalam memberikan sebuah himbauan maupun kegiatan yang terjadi atau sedang berlangsung didalam kegiatan yang terjadi pada suatu lembaga atau instansi pemerintahan atau perusahaan. Salah satu dari Setelah *facebook* dan *twitter*, *instagram* kini menjadi salah satu media online yang di gunakan dalam membentuk citra oleh para aparat keamanan Negara (Polisi) untuk memperkenalkan diri mereka kepada masyarakat melalui media sosial media.

Pada pelayanan masyarakat oleh pihak pemerintah semestinya berjalan secara sistematis, terarah dan terpantau sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan diberlakukan, tetapi realitasnya belum sepenuhnya tercapai. Adanya pengaduan

maupun keluhan dari masyarakat pada media massa dan internet menyangkut kinerja kepolisian, yaitu pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar. Keluhan terhadap kondisi penyediaan pelayanan publik yang dikelola oleh instansi pemerintah masih sering terdengar, sehingga memerlukan pemikiran yang serius dalam meningkatkan disiplin dan produktifitas kinerja pelayanan melalui pelaksanaan budaya kerja yang sesuai dengan nilai-nilai, moral dan budaya bangsa. Masih melekatnya buruk dalam organisasi pelayanan oleh instansi pemerintah saat ini, lebih dikarenakan budaya kerja instansi yang masih belum menunjukkan kinerja cakap, terampil, professional dan transparan, yang disertai sikap, moral dan perilaku yang baik.<sup>3</sup>

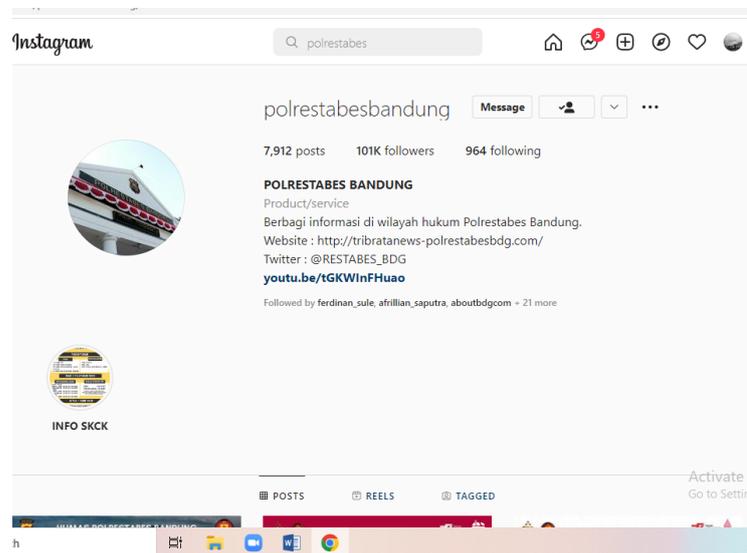
Instansi pemerintahan dimana secara spesifik merupakan bentuk yang membutuhkan humas dengan satu tujuan yang baik di mata khalayak. Mengenai instansi Polrestabes Bandung salah satu landasan pokok kepolisian koata Bandung memiliki pokok-pokok permasalahan baik di luar instansi ataupun di dalam instansi.

Masalah yang terjadi dalam suatu instansi pemerintahan, pemerintahan besar maupun kecil, semua membutuhkan komunikasi, Komunikasi merupakan pokok utama. Instagram ialah aplikasi berbagi foto yang memungkinkan pengguna mengambil foto, menerapkan filter digital, dan membagikannya ke berbagai layanan jejaring sosial, termasuk milik instagram sendiri. Media sosial memungkinkan manusia untuk saling berkomunikasi tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Di dalam media sosial tidak ada batasan-batasan untuk berinteraksi maupun batasan ruang dan waktu. Manusia dapat berinteraksi dengan yang lainnya dimanapun dan kapanpun tidak memperdulikan jauhnya jarak diantara mereka dan tidak mengenal siang maupun malam. Di dalam penyebrar informasi, instansi

---

<sup>3</sup> <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/LONTAR/article/view/4071/1889>

pemerintah khususnya masyarakat sangat terbantu dalam mencari informasi publik dalam akun *instagram* @polrestabesbandung.



**Gambar 1.1**

**Tampilan akun *Instagram* Polrestabes Bandung**

**Sumber : Olah data peneliti, 2022**

Humas Polrestabes Bandung sudah menggunakan Instagram pada akhir tahun 2016. Akun *instagram* @polrestabesbandung merupakan salah satu akun media sosial di *instagram* yang memiliki 100.000 pengikut (diakses pada tanggal 27 Juli 2022). Akun @polrestabesbandung masyarakat dapat mencari tahu berbagai informasi seperti informasi kejadian yang lagi terjadi, himbuan dari pemerintah, kegiatan yang dilakukan oleh Humas, dan informasi tips-tips dan lain sebagainya. Akun media sosial *instagram* @polrestabesbandung ini akun resmi Humas Polrestabes yang dikelola oleh staf. Akun @polrestabesbandung selalu update terkait informasi. dan untuk masyarakat yang ingin bertanya terkait bisa langsung komentar di kolom komentar atau bisa juga melalui DM (*Direct Messenger*). Dalam sehari admin dapat memposting 3 sampai 7 postingan perhari, hingga sampai sekarang postingan pada akun @polrestabesbandung mencapai 7.813 postingan (diakses pada 27 Juli 2022).

Alasan peneliti tertarik melakukan penelitian ini yaitu karena mempunyai keunikan dimana informasi yang di sebarluaskan pada akun @polrestabesbandung yaitu lebih menyeluruh tentang instansi pemerintah-pemerintahan yang ada di kota Bandung Jawa Barat, dan dalam penyampaian informasi juga pada akun @polrestabesbandung ini juga lebih jelas karena pada *caption* yang di unggah telah menjelaskan mengenai hal yang terjadi, serta jika terdapat seseorang toko pada foto atau video yang di unggah akan di *tag* agar publik yang membaca mengetahui tentang toko yang ada, serta staff humas polrestabes juga menggunakan *hashtag* dimana *hashtag* ini digunakan untuk menambah bahan untuk memudahkan publik untuk mencari informasi yang terkait. Keunikan ini tidak temukan yang bersangkutan dengan kepolisian jawa barat yang lain yaitu dengan akun @polrestabandung dimana informasi pada akun tersebut informasi-informasi yang di sebarluaskan lebih ke tentang kegiatan yang dilakukan oleh lingkungan polreta Bandung ini saja.

Peran humas dalam sebuah instansi tidak hanya membina hubungan baik dengan masyarakat, namun humas juga berperan dalam membantu menyelesaikan permasalahan institusi dengan strategi yang dimiliki. Strategi yang dimiliki humas dalam suatu institusi akan memberikan dampak yang sangat penting dalam strategi. Strategi merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah instansi pemerintah karena dengan strategi dalam sebuah instansi pemerintah akan di jadikan tolak ukur kesuksesan dari instansi tersebut. Humas dalam menjaga dan meningkatkan strategi institusinya tentunya melalui berbagai aktifitas atau kegiatan yang sudah terencana untuk menjalin hubungan dengan masyarakat dengan tujuan agar institusinya terjaga atau bahkan meningkat di masyarakat. Seperti halnya polrestabes Bandung sebagai salah satu institansi pemerintah yang bergerak dibidang penegak hukum juga terdapat divisi humasnya.

Dapat disimpulkan bahwa instansi sangat bergantung dengan media sebagai alat publisitas untuk menyampaikan berbagai informasi dan kegiatan instansi. Instansi membutuhkan media sebagai alat yang sangat *efektif* dalam menyampaikan ide, gagasan, strategi, berbagai kegiatan, serta program kerja yang telah dilakukan

oleh instansi. media instagram sebagai strategi dari Humas untuk mempermudah fungsi Humas dalam menciptakan penyampaian informasi kepada media juga publik menciptakan suatu makna tersendiri bagi staff Humas Polrestabes Bandung dalam upaya menyebarkan informasi. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan di atas, peneliti ingin menjelaskan secara mendalam mengenai “strategi humas melalui instagram, sebagai media informasi publik di instansi pemerintahan” dengan metode studi kasus.

## **1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian**

### **1.2.1 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus penelitian dalam penelitian ini adalah “Strategi Humas Melalui Instagram Sebagai Media Informasi Publik Di Instansi Pemerintahan (Studi Kasus Mengenai Strategi Humas Dalam Menggunakan Instagram Pada Akun @Polrestabesbandung Sebagai Informasi Publik Di Polrestabes Bandung)”

### **1.2.2 Pertanyaan Penelitian**

Pertanyaan penelitian merupakan pertanyaan tentang sesuatu yang ingin diketahui oleh peneliti. Pertanyaan penelitian dirumuskan dari pokok permasalahan yang hendak diteliti. Pertanyaan penelitian mengenai penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan perencanaan humas yang dilakukan humas polrestabes bandung dalam mengelola *instagram* @polrestabesbandung ?
2. Bagaimana hambatan penggunaan *instagram* pada akun @polrestabesbandung sebagai media informasi yang dilakukan humas polrestabes Bandung?
3. Mengapa Humas Polrestabes Bandung menggunakan *Instagram* pada akun @polrestabesbandung sebagai media informasi yang dilakukan humas polrestabes Bandung?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan perencanaan humas yang dilakukan humas polrestabes bandung dalam mengelola *instagram* @polrestabesbandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana hambatan penggunaan *Instagram* pada akun @polrestabesbandung.
3. Untuk mengetahui mengapa Humas Polrestabes Bandung menggunakan *Instagram* pada akun @polrestabesbandung sebagai media informasi yang dilakukan humas polrestabes Bandung.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat bagi pihak-pihak terkait, baik secara teoritis maupun secara praktis khususnya tentang *new media*

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi kajian secara teoritis dan keilmuan dalam pengembangan Ilmu Komunikasi sebagai disiplin ilmu pengetahuan yang fokus pada bidang Hubungan Masyarakat khususnya *new media*.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi serta manfaat bagi beberapa kalangan, adalah:

##### 1. Bagi peneliti

Peneliti ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti mengenai ilmu komunikasi sebagai aplikasi teori khususnya di bidang komunikasi mengenai Humas dan mengenai *new media* serta teori fenomenologi.

## **2. Bagi Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan sumbangan informasi bagi literasi sumber rujukan penelitian selanjutnya mengenai peran Humas dan *new media*.

## **3. Bagi Bagian Humas Polrestabes Bandung**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi serta kontribusi dibidang informasi dan rujukan bagi kinerja humas. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi, peningkatan serta pembenahan Humas Polrestabes Bandung dalam melakukan penyebaran informasi dengan media *Instagram*.