

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

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 Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang menggunakan media sosial sebagai alat penyebaran informasi yang cepat, karena media sosial memiliki banyak penggunaanya yang aktif sebagai informasi apapun yang diberitkkan sangat cepat sampai kepada masyarakat. Instansi pemerintah di era modern ini sangat terbantu dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi.

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 yang dilakukan Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang 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.

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*).¹

Media Sosial merupakan struktur terpenting bagi organisasi, lembaga dan perusahaan saat ini. Media sosial dapat memberikan efek komunikasi yang dapat memudahkan publik untuk mencari informasi secara online dimanapun dan kapanpun. Informasi yang biasanya disebarluaskan oleh lembaga melalui media sosial sangat bervariasi, seperti memuat gambar, teks yang memiliki fungsi sebagai media komunikasi layanan informasi, hiburan, publikasi bagi publiknya. Media sosial juga dapat memberikan manfaat yang lebih besar pada lembaga karena dapat memperkenalkan kepada publik secara luas. Media sosial dapat meningkatkan brand lembaga melalui media sosial promosi pemasaran yang dapat diperluas, sehingga hasil promosi juga meningkat dan media sosial pada saat ini bukanlah sesuatu yang asing ditelinga masyarakat, saat ini perusahaan atau lembaga menggunakan media sosial untuk menyebarluaskan informasi terbaru ke publik. Pengaplikasian media sosial di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang merupakan sebuah wujud dari kebijakan lembaga untuk berkomunikasi dan menyebarluaskan informasi guna membangun citra positif kepada khalayak.

¹ <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-banjarmasin/baca-artikel/14257/peran-media-sosialpada-instansi-pemerintah.html> (diakses pada 27 Juli 2022, pukul 20:45)

² Mardhatila, Februari 2017. *Jurnal Komunikasi*, Volume 4 No.1.

Media sosial memberikan perubahan baru yang cukup besar pada era saat ini, hadirnya media sosial mulai menggeser posisi para jurnalis, karna media menjadi salah satu kebutuhan utama saat ini bagi masyarakat. dengan adanya media sosial humas pemerintah dapat mengubah pandangan publik terhadap kinerja pemerintah karena semua informasi saat ini langsung disebarakan melalui internet. Humas pemerintah sering dikenal sebagai penghubung utama antara rakyat dan pemerintah. Peran humas sebagai komunikator, fasilitator, dan desiminotor yang berperan sebagai pembuka ruang publik dapat mendapatkan akses informasi yang transparan dan ketetapan konten berita. Jumlah media sosial Instagram saat ini tidakhanya digunakan untuk kepentingan sendiri, namun mampu menguasai era digital saat ini.³

Media sosial pasti sangat diperlukan sebagai media informasi oleh publik maka dari itu setiap lembaga mempunyai media sosial untuk terus memberikan informasi terbaru. Dapat dilihat dari akun Instagram Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang @kantahkabsumedang, praktisi Humas Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang menggunakan media sosial Instagram sebagai upaya membangun citra positif serta dapat menyebarkan informasi atau kegiatan yang dilakukan oleh lembaga sehingga dapat mempermudah publik untuk mencari informasi terutama dalam hal pertanahan.

Perkembangan suatu Instansi pemerintah yang baik di mata masyarakat tergantung dari bagaimana proses pengelolaan serta tujuan yang di bangun pada setiap lembaga, karena saat ini organisasi, lembaga ataupun perusahaan berlomba - lomba untuk mendapatkan citra positif dimata masyarakat salah satunya melalui media sosial.

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 sosial 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

³ Mardhatila, 2019. Jurnal Common, Vol 3 No.1.

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-uplod 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 untuk memperkenalkan diri mereka kepada masyarakat melalui sosial media.

Dengan adanya media sosial maka informasi yang diperlukan masyarakat dapat diakses dengan mudah. Berdasarkan data pra penelitian yang dikutip dari Instagram Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Kabupaten Sumedang. Dapat dilihat pada gambar di bawah pengikut yang dimiliki oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang sekitar 2.008 pengikut. Akun media sosial Instagram terbilang cukup aktif karna memiliki 2.530 postingan dengan banyak video yang diunggah pada Feeds Instagram serta 353 reels video. Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang sering membuat konten video mengenai informasi terkini berupa kegiatan apa saja yang dilakukan dalam satu bulan terakhir. Menyampaikan informasi melalui media sosial Instagram merupakan langkah yang dibutuhkan oleh masyarakat terkhusus informasi mengenai Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Kabupaten Sumedang.



Gambar 1. 1 Akun Instagram Kantor Pertnahan Kabupaten Sumedang

sumber: Akun Instagram @kantahkabsumedang

Data pra observasi yang dilakukan peneliti terdapat tiga media sosial yang dimanfaatkan oleh Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Kabupaten Sumedang, media sosial tersebut ialah Instagram @kantahkabsumedang, facebook @KantahKabSumedang dan YouTube Kantor Pertanahan Kabupaten Sumedang. ketiga media sosial tersebut cukup aktif dalam menggunggah informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, akan tetapi media sosial Instagram lah yang lebih banyak diakses untuk menyampaikan informasi. Konten-konten yang diunggah pada Instagram @kantahkabsumedang tidak hanya mengenai foto akan tetapi ada pula berbentuk videografi, Humas Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Kabupaten Sumedang membagikan setiap informasi. Konten yang dibuat oleh Humas Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Kabupaten Sumedang berupa kegiatan, informasi tentang pentingnya sertifikat tanah, layanan pertanahan dan tata ruang, pentingnya sertifikat tanah serta kanal pengaduan dan masih banyak lagi informasi seputar pertanahan yang banyak melibatkan masyarakat. Terciptanya hubungan baik serta citra yang baik di mata masyarakat, perlu seorang praktisi humas yang mampu mengelola persoalan serta trend terbaru di masyarakat. Menurut Moore menjelaskan bahwa pemikiran humas dalam pemerintahan mengacu pada dua fakta besar, pertama masyarakat memiliki hak untuk mengetahui maka karena itulah para petinggi pemerintah mempunyai tanggung jawab guna memberi penjelasan kepada masyarakat. Kedua, ada kebutuhan bagi para petinggi pemerintah untuk menerima masukan dari masyarakat tentang persoalan baru dan tekanan sosial untuk memperoleh sebuah dukungan dan partisipasi masyarakat.

Data pra observasi tersebut menunjukkan bahwa hubungan masyarakat Humas Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Kabupaten Sumedang telah mengelola media sosial Instagram dengan baik sehingga pada kesempatan meraih target audiens begitu banyak dalam penyebaran informasi kepada publik secara cepat. Media yang dibuat oleh Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Kabupaten Sumedang sangat berperan besar dalam melakukan komunikasi dengan publik sertadapat meningkatkan pelayanan informasi kepada publik secara efektif. Kanal pengaduan yang dilakukan Badan

Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Kabupaten Sumedang dengan menggunakan media internet melalui instagram yang digunakan untuk sarana publisitas mampu menampung aspirasi masyarakat.

Pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh humas Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Kabupaten Sumedang memiliki peranan penting serta interaktif guna menjaga dan memantau opini publik terhadap pemberitaan diberbagai media sosial juga membantu mencegah informasi hoax yang tersebar di media sosial. Segala pemantauan melalui internet ini seiring dengan perkemabngannya mayoritas masyarakat saat ini tidak bisa terlepas dari internet. Humas dapat memberikan semua informasi tentang program dan kegiatan pemerintah secara cepat dan tepat serta memperoleh masukan dari publik. Maka dari itu keunggulan internet dimanfaatkan oleh Humas untuk mengkomunikasikan pesan organisasi kepada publiknya melalui salah satu produk internet berupa Instagram. Adanya penggunaan media sosial Instagram pada lembaga pemerintah, dalam penyampaian informasi kepada khalayak dilakukan oleh humas digunakan sebagai sarana mendapatkan informasi namun bisa juga menyampaikan aspirasi melalui media komunikasi bagi publik.

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 Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang 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 Penelitian dan Pertanyaan Masalah

Dalam hal ini terdapat fokus penelitian dan pertanyaan penelitian yang akan dipaparkan oleh penulis yaitu sebagai berikut :

1.2.1 Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian di atas, maka fokus penelitian dalam penelitian ini adalah Bagaimana Strategi Pengelolaan Media Sosial di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Sumedang?

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 Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang dalam mengelola instagram @kantahkabsumedang?
2. Bagaimana hambatan penggunaan instagram pada akun @kantahkabsumedang sebagai media informasi yang dilakukan Humas Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang?
3. Mengapa Humas Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang menggunakan Instagram pada akun @kantahkabsumedang sebagai media informasi yang dilakukan Humas Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui penerapan perencanaan Humas yang dilakukan Humas Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang dalam Dalam Memberikan Informasi Kepada Masyarakat.
2. Untuk mengetahui hambatan Humas Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang Dalam Memberikan Informasi Kepada Masyarakat.

3. Untuk mengetahui Humas Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang menggunakan Instagram pada akun @kantahkabsumedang sebagai media informasi yang dilakukan Humas Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang.

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 Secara 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 Secara 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 Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang 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 Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang dalam melakukan penyebaran informasi dengan media Instagram.