BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu Negara yang telah menggunakan internet untuk menyampaikan pesan serta informasi serta pelayanan dari pemerintah pusat kepada masyarakat luas. Salah satu pemanfaatannya adalah percepatan informasi di Indonesia sendiri, tidak hanya itu pola yang dahulu masih tradisional serta irasional lama kelamaan akan berubah.

Dimana dahulu sistem penyebaran informasi masih sangat manual serta memerlukan waktu yang sangat lama, serta juga tidak bisa menutup mata dengan proses yang rumit untuk seukuran masyarakat yang hanya menempuh pendidikan sekolah dasar sampai sekolah menengah pertama. Serta sekarang zaman dengan kecepatan informasi yang sangat cepat Perkembangan teknologi di bisertag komunikasi semakin tahun semakin canggih, banyak perubahan yang di alami dalam memberikan informasi, di karenakan masyarakat masa kini mulai sadar dengan kemajuan teknologi tersebut. Internet merupakan jaringan dalam mendapatkan suatu informasi yang terbaru tanpa memerlukan keringat lagi masyarakat dapat mendapatkan informasi yang luas dengan hanya menunjungi *website* yang di inginkan. Dari sinilah perubahan dalam bisertag komunikasi terjadi, audiens dapat memberikan pendapat yang tidak bisa dikontrol dalam postingan dari akun media sosial.

E-Government atau bisa kita panggil juga dengan elektronik teknologi yang dikelola oleh pemerintah telah dijalankan oleh negara–negara maju lain seperti Korea Selatan, Denmark, Francis, Amerika Serikat, Swedia serta lain sebagainya. Pentingnya perngembangan dibisertag komunikasi memunculkan ide bagi para praktisi humas untuk juga mengembangkan teknologi elektronik yang dimana nanti di kelola oleh pemerintah. Salah satu tujuannya adalah untuk menjangkau serta memfasilitasi masyarakatnya untuk mengemukakan pendapat pribadi atau juga untuk memberi informasi bagi mereka yang membutuhkan (masyarakat). Tidak bisa di pungkiri bahwa masyarakat dunia kini hampir lebih dari separuhnya memiliki apa itu yang di namakan dengan Gadget yang

memudahkan mereka dalam mencari informasi. Data yang penulis peroleh dari Bereksa.com, Indonesia menempati posisi ke-29 dari 63 negara yang diteliti. Padahal, di tahun 2014 Indonesia berada di peringkat ke-32. Posisi Indonesia di tahun 2015 mengalahkan India serta China yang berada di urutan lebih bawah, masing-masing di nomor 35 serta 49. Dalam data statistik lain index e-government yang penulis dapat dari website kominfo adalah sebagai bagaimana kita lihat indonesia pada tahun 2012 menempati peringkat 7 dalam kawasan asia tengara di bawah Singapura, Vietnam, Thailand, Malaysia, Filipina, serta Brunei Darusalam. Dalam artian pemanfaatan e-Gov di Indonesia masih kurang dalam mengembangkan serta memanfaatkan e-Gov di daerah-daerah.

Berkaca dari keberhasilan dari beberapa negara maju lain seperti Francis, Jerman, Amerika serta lainnya membuat pemerintah Indonesia menerapkan konsep e-Government serupa dengan kemajuan TIK yang dimana kita tau Indonesia masih tertinggal dalam perencanaan dan implementasi di kawasan asia tenggara. Pembenahan dalam bidang infrastruktur teknologi komunikasi yang semakin hari semakin maju terlebih dari masyarakat Indonesia yang sebagian besar sudah mengenal dengan apa itu internet. Digitalisasi ini membuat serta mengharuskan semua orang mampu untuk bertahan. Hampir di setiap sudut pekerjaan menganjurkan serta memaksa untuk memiliki keahlian dalam mengunakan internet seperti mengunakan internet sebagai media untuk mencari informasi melalui aplikasi atau hanya sekadar untuk mencari hiburan.

Penyebaran internet di kalangan petinggi pemerintah pun tidak luput terkena dampak, karyawan negeri atau karyawan honor diwajibkan untuk memiliki kemampuan mengunakan aplikasi serta mampu mengakses internet hal ini yang sesertag diterapkan di Indonesia dengan program kerja Pemerintah Kota untuk menerapkan e-Government melalui Humasnya. Presiden Indonesia pun menganjurkan untuk semua kota besar yang sudah memiliki atau yang belum memiliki akses internet untuk menerapkan e-Government dalam membantu kerja pemerintah daerah.

Akibat dari kesenjangan ini membuat Pemerintah Kota daerah sangat susah dalam menerapkan e-gov yang dimana dalam suatu daerah internet harusnya menyebar

kepenjuru desa dengan jaringan yang baik. Hal ini yang nampaknya membuat kota-kota di daerah lain sangat tertinggal dalam bisertag jaringan internet. Kurangnya jaringan internet yang tidak menyeluruh di Indonesia membuat dogma yang beredar semakin kuat, bahwa dalam menerapkan e-gov sangat susah terlebih lagi yang berada di daerah Kabupaten atau Kota kecil.

Akhirnya presiden pun mengeluarkan kebijakan agar setiap Kota serta Kabupaten untuk dapat mempunyai e-Government tujuan utamanya adalah untuk memberikan informasi secara cepat serta lugas untuk menghindari isu-isu yang beredar di masyarakat. Dengan kata lain dalam menepakan sebuah strategi transformasi yang baik serta efektif, pembentukan struktur serta penyimpanan sertaa juga harus diperhatikan Karena alam implementasi dari e-Government adalah tujuan utamanya.

Kebijakan pengembangan eGovernment di Indonesia sebenarnya telah dimulai dengan terbitnya Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003. Sejak saat itu berbagai kebijakan lainnya dikeluarkan serta lembaga yang mendukung pengembangan eGovernment mulai dibentuk. Lembaga yang dibentuk mulai yang bersifat independen seperti Dewan Teknologi Informasi serta Komunikasi Nasional (Wantiknas) hingga unit yang melekat pada kementerian yaitu Direktorat e-Government pada Direktorat Jenderal Aplikasi serta Informatika Kementerian Komunikasi serta Informatika hingga Asisten Deputi Perumusan Kebijakan serta Koordinasi Pelaksanaan Sistem Administrasi Pemerintahan serta Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara serta Reformasi Birokrasi. Namun, dapat dipersepsikan bahwa lembaga-lembaga tersebut belum cukup efektif dalam menyusun strategi pembangunan e-Government sehingga waktu 13 tahun belum cukup bagi Indonesia untuk sejajar dengan negara-negara berkembang di Asia Tenggara dalam mengimplementasikan e-Government. Peran lembaga kajian khususnya lembaga penelitian serta pengembangan (Litbang) juga perlu dipertanyakan. Lembaga Litbang merupakan salah satu unsur dalam pembangunan nasional, yakni sebagai pengembang ilmu pengetahuan serta teknologi (IPTEK), maka lembaga Litbang dituntut untuk dapat mengidentifikasi kebutuhan serta persoalan yang dihadapi para pengguna IPTEK. Lembaga Litbang tidak boleh menjadi suatu entitas yang terisolir dari realita kebutuhan

serta persoalan masyarakat serta negara. Dalam hal ini, hasil-hasil kajian terkait pengembangan e-Government juga dibutuhkan untuk menjawab permasalahan yang ada selama ini, serta menjadi acuan dalam merumuskan arah serta model pengembangan e-Government yang sesuai dengan kondisi Indonesia. Oleh karena itu, kajian ini bertujuan untuk mengeksplorasi serta mengkaji hasil-hasil penelitian dengan tema e-Government di Indonesia serta melihat kebutuhan kajian selanjutnya dalam konteks e-Government. Sehingga penelitian penelitian dengan tema e-Government selaras dengan kebutuhan pengambil kebijakan khususnya pemerintah. Studi literatur seperti ini penting untuk kebutuhan penelitian selanjutnya (Wahyudin, Hasibuan 2015), diantaranya untuk mengetehui posisi sebuah penelitian serta melihat potensi serta tren penelitian pada tema tertentu di masa depan.

Terkait dengan pelaksaan serta strategi komunikasi dalam sosial media pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan tentu tidak lepas dari bagian Humas atau Hubungan masyarakatnya yang akan meramu bagaimana strategi paling tepat untuk digunakan atau diterapkan pada wilayahnya. *Public Relations*/humas merupakan sebuah fungsi kepemimpinan serta manajemen yang membantu pencapaian tujuan sebuah organisasi, membantu mendefinisikan filosofi, serta memfasilitasi perubahan organisasi serta berkomunikasi dengan semua masyarakat internal serta eksternal yang relevan untuk mengembangkan hubungan yang positif hal ini dijelaskan oleh (Serta Lattimore, Otis Baskin, Suzette T. Heiman serta Elizabeth L. Toth, 2010:4). Berdasarkan definisi tersebut, bahwa dengan asertaya humas di Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan bisa lebih terkontrol serta memang merupakan tugasnya untuk membangun hubungan internal serta eksternal.

Hubungan masyarakat disingkat dengan bahasa familiar yaitu Humas. Perihal yang menyangkut hubungan dengan masyarakat disebut dengan Kehumasan atau disebut juga dengan istilah Publik Relation (PR). Kehumasan sendiri merupakan gabungan berbagai ilmu serta termasuk dalam jajaran ilmu-ilmu sosial seperti halnya ilmu politik, ekonomi, sejarah, psikologi, sosiologi, komunikasi serta lain-lain.

Public Relations/humas berfungsi membantu menjabarkan serta mencapai tujuan program pemerintah, meningkatkan sikap responsif pemerintah, serta memberi publik

informasi yang cukup untuk dapat melakukan pengaturan diri sendiri. Seperti humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan yang dituntut untuk memiliki pengetahuan yang luas tentang Provinsi Sulawesi Selatan. Masyarakat atau publik sangat membutuhkan informasi-informasi yang berkaitan dengan Provinsi Sulawesi Selatan.

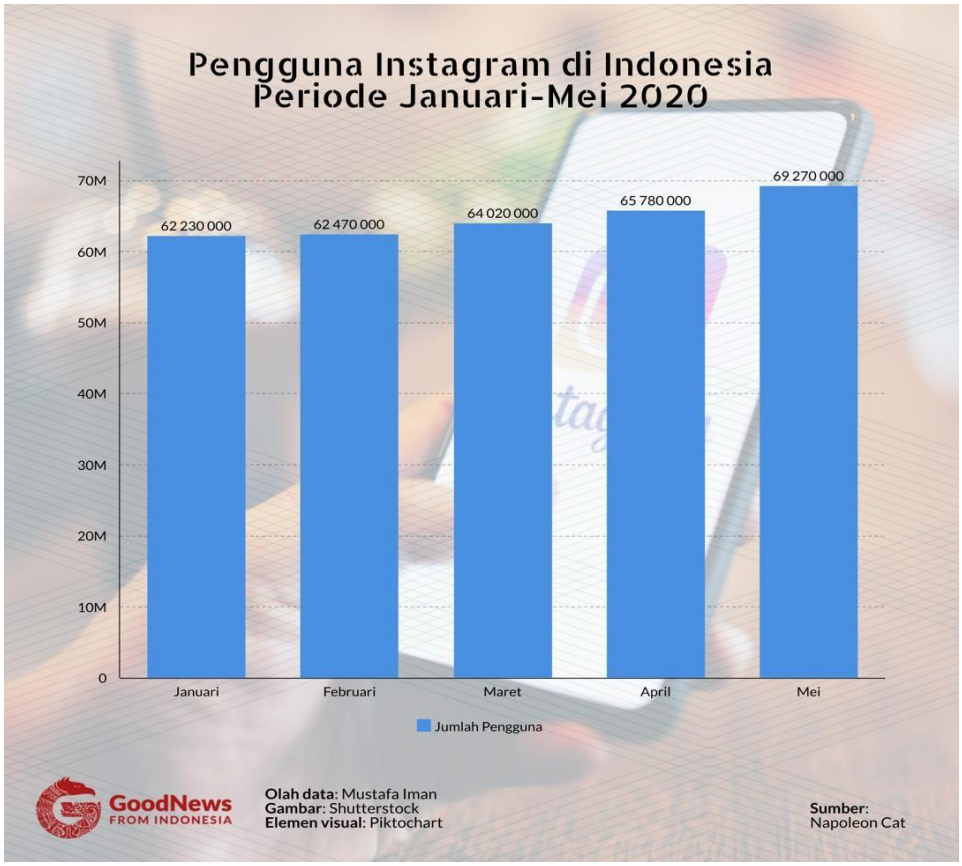
Strategi komunikasi yang dibangun oleh bagian Hubungan Masyarakat(humas) atau *public* relations dapat menanamkan kepercayaan kepada publik tidak hanya untuk memperoleh citra positif. Tetapi citra positif yang sudah dibangun perlu dipertahankan, karena memiliki pengaruh dengan reputasi pemerintahan. Begitu kepercayaan publik luntur akibat reputasi negatif maka akan sulit bagi pemerintahan untuk memulihkan kepercayaan tersebut.dalam hal membangun "citra" Humas dalam hal ini menggunakan media Instagram dalam pelaksaannya.

Humas pemerintah bertugas yang berhubungan dengan kebijakan pemerintah serta masyarakat. Sehingga tugas dari humas pemerintahan diantaranya memberikan penerangan serta pendidikan kepada masyarakat tentang kebijakan, langkah-langkah, serta tindakan-tindakan pemerintah, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa informasi yang diperlukan secara terbuka, jujur serta obyektif. Lalu memberikan bantuan kepada media massa berupa bahan-bahan informasi mengenai kebijakan serta langkah-langkah serta tindakan pemerintah, termasuk fasilitas peliputi kepada media massa untuk acara-cara resmi yang penting. Pemerintah merupakan sumber informasi yang penting bagi media, karena itu sikap keterbukaan informasi sangat diperlukan. Selain itu humas pemerintahan juga mempromosikan perkembangan ekonomi, serta kebudayaan yang telah dicapai oleh bangsa kepada khalayak di dalam maupun di luar negeri. Serta yang terakhir Memonitor pendapat umum tentang kebijakan pemerintah, selanjutnya menyampaikan tanggapan masyarakat dalam bentuk *feedback* kepada pimpinan instansi Pemerintahan yang bersangkutan sebagai input. Dari tugas humas pemerintahaan diatas, humas juga perlu untuk menciptakan citra yang baik, humas harus memberikan informasi yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat. Terlebih lagi dalam suatu instansi pemerintahan yang notabene adalah untuk melayani masyarakat.

Humas dituntut mampu membangun *image* positif bagi lembaga atau instansi, menumbuhkan komunikasi yang sinergis antara lembaga atau instansi dengan

masyarakat serta membangun institusi responsive terhadap dinamika masyarakat. Dengan demikian fungsi humas dituntut selalu profesional dalam mengelola informasi sehingga terwujud citra positif korporasi. Tuntutan ini mensyaratkan perlunya manajemen terhadap pengelolaan komunikasi di perusahaan. Program kerja humas yang baik harus didasarkan pada pemahaman yang tepat terhadap persoalan kehumasan yang dihadapi oleh sebuah organisasi.

Dalam mewujudkan hal diatas Humas dalam hal ini menggunakan aplikasi Instagram sebagai salah satu strategi dalam mencapai tujuannya. Ini pula yang menjadi alasan peneliti sendiri memilih media Instagram sebagai subjek dalam penelitian ini karena media sosial Instagram bukan hanya digunakan dalam keperluan pribadi namun dapat digunakan juga sebagai penyebar serta sumber informasi untuk kalangan tertentu serta penggunaanya dalam tahun ketahun kian meroket, menurut data yang dirilis GoodNews From Indonesia pada periode Januari-Mei 2020, pengguna Instagram di Indonesia mencapai 69,2 juta (69.270.000) pengguna. Pada Januari tercatat sekitar 62,23 Juta pengguna, lalu naik pada februari menjadi 62,47 juta pengguna. Kemudian di bulan berikutnya (Maret) penggunaanya semakin membludak serta mencapai 64 juta pengguna. Selang sebulan kemudian diperoleh data pengguna yang mencapai 65,7 juta, hingga ditutup pada mei dengan catatan 69,2 juta pengguna.



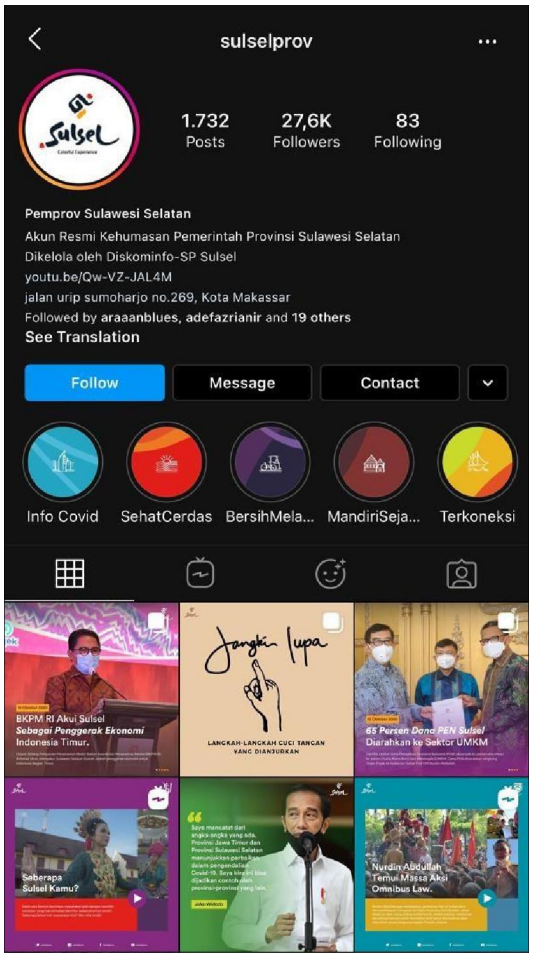
Gambar 1. 1 ***Pengguna Instagram di Indonesia Periode Januari - Mei 2020***

Sumber*: GoodNews From Indonesia*

Instagram sebagai media sosial berbasis gambar serta video tentu menjadi lahan yang sangat luas untuk dimanfaatkan sebagai sarana. Instagram kemudian dipansertag sebagai media sosial dengan efek yang luar biasa serta menjanjikan. pemanfaatan media sosial inipun semakin berkembang, sebagai media hiburan, sebagai media jualan bahkan sebagai media branding yang cukup meyakinkan baik untuk tujuan komersil ataupun non komersil. Dengan begitu hal ini akhirnya menjadi perhatian beberapa pemerintah daerah serta kemudian dimanfaatkan untuk menjadi media informasi tentang wilayah mereka. Sosial media ini akhirnya menjadi dunia maya yang menjadikan pemerintah daerah tersebut dekat dengan masyarakatnya. Serta beberapa daerah di Indonesia sudah mempunyai akun Instagram baik dikelola oleh pemerintah langsung atau dikelola oleh perseorangan diluar pemerintah. Dengan asertaya akun daerah yang dikelola oleh

pemerintah di Indonesia, banyak masyarakat belum sadar bahwa pentingnya media sosial sebagai sarana berbagi informasi.

Provinsi Sulawesi Selatan salah satu Provinsi di Indonesia yang mempunyai potensi wisata serta beragam budaya yang menarik perhatian masyarakat. Berdasarkan penjelasan di atas terbentuklah Provinsi Sulawesi Selatan sebagai dunia maya masyarakat Provinsi Sulawesi Selatan melalui divisi humasnya. Instagram yang memiliki fitur share post ke media sosial lain menjadikan Humas Provinsi Sulawesi Selatan lebih sering mengunggah postingannya di Instagram, sebab lebih mudah serta praktis. Akun Instagram @sulselprov menampilkan segala sesuatu tentang provinsi Sulawesi Selatan baik kuliner, acara, destinasi tempat wisata ataupun informasi yang berkaitan dengan pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan.



Gambar 1. 2 ***Akun Instagram @sulselprov***

Sumber: akun Instagram @sulselprov

@sulselprov sudah mempunyai 27.600 pengikut pada tanggal 15 oktober 2020 yang tiap harinya bertambah, Instagram merupakan media yang sangat cepat untuk mengomunikasikan sesuatu, dalam pengikut akun tersebut, sebagian besar masyarakat provinsi Sulawesi Selatan. dalam per harinya akun @sulselprov menampilkan gambar serta video yang berbeda serta tentunya menarik. Akun Instagram @sulselprov sangat berguna sebagai media informasi Provinsi Sulawesi Selatan serta akhirnya Instagram @sulselprov akhirnya menjadi public space masyarakat serta birokrasi pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan sebagai ruang bertukar informasi serta ruang berkomunikasi yang bisa melibatkan siapa saja untuk berdiskusi tentang segala sesuatu berkaitan tentang pemerintahan ataupun berh ubungan dengan Provinsi Sulawesi Selatan. Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini akan menjelaskan bagaimana

keefektifan strategi Humas dalam penggunaan Instagram sebagai media informasi Provinsi Sulawesi Selatan.

1.2. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada bagaimana Strategi Humas Dalam Mengelola Media Sosial khususnya bagaimana divisi Humasnya dalam membangun serta menjalankan strateginya terhadap komunikasi dalam pemerintahan.

1.3. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan pokok yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah yaitu bagaimana Strategi Humas Dalam Mengelola Media Sosial.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan di capai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Humas Dalam Mengelola Media Sosial.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan penelitian di bisertag ilmu komunikasi. Serta diharapkan mampu menjadi acuan penelitian lanjutan serta memberikan berbagai referensi bagi perkembangan ilmu komunikasi.

1.5.2. Secara Praktis

Sebagai informasi serta memberikan kontribusi tentang pemanfaatan Instagram sebagai media informasi dalam sebuah pemerintah daerah.