

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Kabupaten Sukabumi telah menjalankan pengelolaan media sosial pada dua masa, yaitu sebelum pandemi dan pada saat pandemi Covid-19. Pengelolaan di masa sebelum pandemi para staf berkegiatan di kantor dan menjalankan aktivitas pekerjaan secara normal, sedangkan pada saat pandemi Covid-19 para staf atau pegawai bergantian untuk bekerja di kantor. Diberlakukannya dua masa tersebut, berdasarkan aturan pemerintah Indonesia guna memutus mata rantai penyebaran Covid-19. Seluruh kegiatan masyarakat baik dalam sektor pekerjaan, pembelajaran dan sektor lainnya diberlakukan *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO). Pemberlakuan ini menurut website resmi pemerintah yaitu covid19.go.id, dimulai pada tanggal 3-20 Juli 2020 pemerintah membuat perencanaan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Darurat. Akan tetapi seiring dengan kasus penyebaran yang cukup pesat, maka PPKM memiliki beberapa level dan membatasi pekerjaan pada sektor esensial salah satunya bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK) maksimal menerapkan 50% karyawan untuk WFO. Salah satu pekerjaan pada sektor esensial yaitu Pemerintah Kabupaten Sukabumi.

Humas Pemkab Sukabumi dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi (DKIP) Kab. Sukabumi. Pemkab Sukabumi menggunakan media sosial sebagai alat penyebaran informasi dan membangun sebuah interaksi kepada masyarakat. Penyebaran informasi dengan menggunakan media sosial ini bertujuan untuk mencapai jangkauan target lebih luas dan memperlancar pemberitahuan informasi kepada masyarakat terutama di masa pandemi Covid-19. Sebelum pandemi terjadi, Pemkab Sukabumi telah memiliki media sosial, akan tetapi kurang dimaksimalkan dalam pembuatan kontennya. Pemkab Sukabumi mencoba lebih memanfaatkan media sosial di

masa pandemi Covid-19, karena masyarakat membutuhkan informasi secepat mungkin mengenai kasus penyebaran atau info terkini tentang Covid-19. Oleh karena itu media sosial diharapkan dapat membantu Pemkab Sukabumi dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat.

Beberapa media sosial yang digunakan oleh Pemkab Sukabumi yaitu Twitter, Facebook, Instagram, Youtube dan Web. Pemkab Sukabumi menyampaikan informasi yaitu berupa konten gambar maupun video yang berisi kegiatan kunjungan serta program kerja dari Bupati dan Wakil Bupati, keindahan destinasi wisata unggulan di Kabupaten Sukabumi, dan informasi lainnya. Penyebaran informasi melalui media sosial pada saat pandemi sangat dibutuhkan oleh Pemkab Sukabumi karena diharapkan dapat menyebarkan berita secepat mungkin. Akan tetapi, berdasarkan hasil observasi pra penelitian, media sosial yang paling aktif digunakan untuk menyebarkan informasi Covid-19 yaitu Instagram. Sementara itu, lima media sosial milik Pemkab Sukabumi yang paling aktif dan terdapat respon dari masyarakat yaitu Facebook. Adapun perbandingan jumlah konten yang di unggah pada setiap media sosial Pemkab Sukabumi di masa sebelum pandemi (2018-2019) dengan masa pandemi Covid-19 (2020-2021) yaitu sebagai berikut.

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Postingan Konten Media Sosial Pemkab Sukabumi Sebelum Pandemi dan Saat Pandemi Covid-19

Media Sosial	Sebelum Pandemi (2018-2019)	Saat Pandemi (2020-2021)
Youtube	221	810
Instagram	1.218	2.2.63
Facebook	635	5.749
Twitter	487	1.113

(Sumber: *Olahan penulis*, 2022)

Berdasarkan tabel di atas, perbandingan jumlah postingan sebelum pandemi dengan saat pandemi Covid-19 cukup signifikan, terutama media sosial facebook. Hal ini menunjukkan bahwa media sosial di masa pandemi Covid-19 lebih aktif dikelola oleh Pemkab Sukabumi. Selain itu, berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan, melalui unggahan konten di media sosial Pemkab Sukabumi jarang adanya interaksi dengan publik serta respon publik terhadap konten tersebut. Kurangnya *awareness* atau kesadaran dari masyarakat terhadap adanya media sosial Pemkab Sukabumi, menjadikan salah satu faktor tidak adanya interaksi ataupun tanggapan yang ada di setiap konten media sosialnya. Hal ini menjadi salah satu masalah dalam pengelolaan media sosial karena masyarakat kurang *aware* terhadap media sosial Pemkab Sukabumi, sehingga informasi belum tersampaikan secara tepat pada target sasaran.

Meskipun telah memanfaatkan teknologi seperti media sosial, beberapa pekerjaan yang dilakukan Humas Pemkab Sukabumi masih ada yang dilakukan secara konvensional. Menurut hasil observasi penulis di kantor DKIP Kab. Sukabumi yang dilaksanakan sebelum penelitian dimulai, penggunaan Koran sebagai media informasi ke masyarakat masih diterapkan, serta media monitoring yang dilakukan masih manual dengan mengkliping koran mengenai pemberitaan seputar penghargaan, permasalahan yang ada di Kabupaten Sukabumi, kegiatan Bupati dan Pemkab Sukabumi. Humas konvensional masih dilakukan karena melihat dari segmentasi audiensnya secara demografis yaitu bekerja sebagai petani, nelayan dan lainnya.

Pemkab Sukabumi tidak mempunyai divisi khusus dalam menangani media sosial Pemkab Sukabumi, maka pengelolaan dilakukan oleh Bidang Komunikasi Publik, Seksi Pengelolaan Media Komunikasi Publik DKIP Kab. Sukabumi. Dalam menjalankan tugasnya, DKIP Kab. Sukabumi diawasi secara internal oleh APIP (Aparat Pengawasan Internal Pemerintah) dan secara eksternalnya yaitu oleh masyarakat Kabupaten Sukabumi. Penulis juga telah melakukan pra penelitian dan mendapatkan informasi bahwa Masyarakat Kabupaten Sukabumi juga menjadi *main target* dalam penyebaran informasi oleh Pemkab Sukabumi. Pembagian tugas yang ada di DKIP Kab. Sukabumi meliputi beberapa bidang dan seksi dalam membantu Pemkab Sukabumi dalam

1.2 Perbandingan Media Sosial Pemkab Sukabumi Dengan Pemkab Lain Di Jawa Barat

No	Nama Pemkab	Youtube	Instagram	facebook	Twitter
1.	Pemkab Sukabumi	C+	TBD	TBD	TBD
2.	Pemkab Bogor	C+	B-	B-	B-
3.	Pemkab Bandung	C+	B-	TBD	TBD
4.	Pemkab Bandung Barat	B-	B-	TBD	TBD
5.	Pemkab Bekasi	C+	B-	B-	C

(Sumber: Olahan penulis, 2022)

Melalui tabel di atas, media sosial Pemkab Sukabumi memiliki tiga total grade TBD (tidak dapat terdeteksi oleh *social blade*) dibandingkan dengan pemkab lainnya, hal tersebut menunjukkan bahwa media sosial milik Pemkab Sukabumi belum optimal dalam pengelolaannya atau masih belum memenuhi kriteria penilaian dari *social blade*.

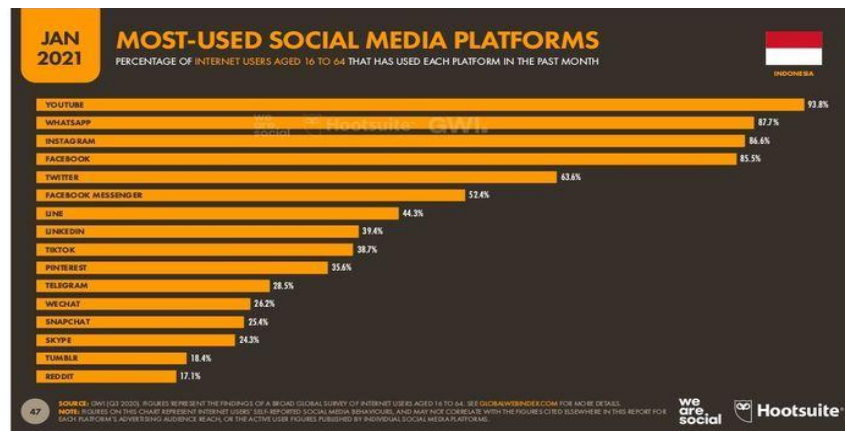
Media sosial tentu saja memiliki peran penting bagi pemerintah di masa pandemi seperti ini untuk mengumpulkan, memproses dan menyebarkan informasi. Pemerintah selaku sumber informasi dapat menggunakan media sebagai alat komunikasi menyebarluaskan informasi khususnya di pandemi seperti ini kepada masyarakat yang berperan sebagai penerima informasi yang diberikan. Melalui riset mengenai kegiatan humas, kegiatan Humas memiliki dua tanggung jawab yaitu peran sebagai teknisi dan manajemen, serta memiliki beberapa peran seperti peran sebagai pemberi penjelasan, fasilitator komunikasi, dan sebagai fasilitator pemecahan masalah, biasanya bermitra dengan senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah (Lattimore, 2010).

Oleh karena itu, Humas berperan sangat penting dalam menggunakan media sebagai alat penyebaran informasi kepada masyarakat agar diketahui secara luas dan masyarakat pun dapat berkomunikasi secara dua arah dengan pemerintah seperti peran humas dalam kutipan di atas. Aktivitas Humas dalam mengelola media sosial sangat penting karena beberapa fokus permasalahan dari penelitian ini bergantung pada pengelolaan yang dilakukan oleh Pemkab Sukabumi. Permasalahan dalam penelitian ini yang pertama yaitu pengelolaan media Pemkab Sukabumi sudah menggunakan digital tetapi masih ada yang menggunakan secara konvensional, kedua yaitu belum adanya divisi humas yang menangani media sosial Pemkab Sukabumi sehingga yang mengatur pengelolaan yaitu Seksi Pengelolaan Media dan Komunikasi Publik DKIP Kab. Sukabumi, dan yang terakhir yaitu penggunaan media sosial sudah lama diterapkan tetapi masih kurangnya *awareness* dari masyarakat mengenai adanya akun media sosial Pemkab Sukabumi.

Adapun pendapat dari ahli menurut Boyd (2009) (dalam buku berjudul “Manajemen Komunikasi Digital” oleh Nasrullah, 2021), menjelaskan bahwa media sosial merupakan kumpulan perangkat lunak yang memungkinkan individu atau komunitas untuk berkumpul, berbagi, berkomunikasi serta berkolaborasi atau bermain. Media sosial juga memiliki kekuatan pada *user-generated content* atau UGC dimana pengguna dapat menghasilkan sebuah konten. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa penggunaan media sosial pada era saat ini sangat berpengaruh besar, terutama dalam membantu pekerjaan seorang Humas atau PR dalam menyampaikan sebuah informasi berupa konten dan berkomunikasi dengan publiknya. Melalui media sosial Humas pemerintah dan publik dapat berinteraksi dua arah tanpa membutuhkan waktu yang lama dan membutuhkan jarak.

Adapun data penggunaan media sosial masyarakat di Indonesia menurut We Are Social yang bekerja sama dengan Hootsuite, melalui laporan pada 11 Februari 2021 mengenai "Digital 2021: The Latest Insights Into The State of Digital", menjelaskan bahwa tiga jam 14 menit sehari yang dibutuhkan orang Indonesia untuk mengakses media sosial. Berdasarkan aplikasi yang paling

banyak digunakan masyarakat di Indonesia yaitu posisi pertama adalah YouTube, WhatsApp, Instagram, Facebook, dan Twitter.



Gambar 1.2 Data Penggunaan Aplikasi Media Sosial Terbanyak di Indonesia

(Sumber: *Hootsuite (We are Social)*, 2021)

Aplikasi yang paling banyak digunakan di Indonesia menurut data di atas, telah diterapkan oleh Pemkab Sukabumi sebagai alat penyebarluasan informasi kepada masyarakat. Beberapa aplikasi yang digunakan yaitu YouTube, WhatsApp, Instagram, Facebook, Twitter dan menggunakan Web sebagai salah satu alat diseminasi informasinya.

Selain itu, adapun penelitian sebelumnya yang membahas pengelolaan media sosial yaitu menurut Pratiwi, A. P. (2021) dari Universitas Telkom, Bandung yang berjudul “Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram Humas Pemkot Bandung Dalam Masa Pandemi Covid-19” yang menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini memiliki hasil yaitu Humas Pemkot membuat perencanaan editorial mengenai informasi Covid-19 dan cara pencegahannya. Selanjutnya Humas Pemkot Bandung menerapkan hasil konten dengan memperhatikan berbagai aspek. Dan yang terakhir optimalisasi yang dilakukan dengan kegiatan evaluasi pemantauan secara berkala tiap bulannya. Penelitian juga ini memiliki fenomena yang sama dengan penulis yaitu membahas pengelolaan media sosial di suatu instansi pemerintah. Adapun perbedaannya yaitu penelitian tersebut hanya membahas satu media sosial saja yaitu Instagram.

Menurut penelitian oleh Permasih, I., Abidin, Y. Z., & Ma'arif, A. A. (2018) dari UIN Sunan Gunung Djati, Bandung yang berjudul "Pengelolaan Media Sosial Instagram Humas Pemerintah Provinsi Jawa Barat", penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Hasil dari penelitian tersebut yaitu untuk melaksanakan kebutuhan informasi pada publik yang dilakukan Humas Pemerintah Provinsi Jawa Barat, memiliki beberapa tahap yang dilakukan yaitu *defining the problem* yaitu pengumpulan data dan analisis data, selanjutnya *planning and programming* yaitu perencanaan dan strategi komunikasi, *taking actions and communicating* terdiri dari realisasi dan komunikasi, dan yang terakhir *evaluating* yaitu rapat koordinasi serta monitoring harian, mingguan, dan bulanan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penulis dalam penggunaan pendekatan dan metode yaitu pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Fenomena yang diteliti memiliki kesamaan dengan penulis yaitu mengenai pengelolaan Media Sosial. Terdapat perbedaan dengan penelitian ini yaitu penelitian menurut Permasih, I., Abidin, Y. Z., & Ma'arif, A. A. (2018) meneliti pengelolaan media sosial instagram, sedangkan penulis lebih membahas bagaimana pengelolaan seluruh media sosial di masa pandemi Covid-19.

Adapun penelitian terdahulu oleh Juanda, H. (2017) dari UIN Ar-Raniry Banda Aceh, memiliki judul "Media Sosial Sebagai Penyebarluasan Informasi Pemerintah Aceh" dengan metode deskriptif kualitatif pendekatan analisis isi. Menjelaskan hasil dari penelitian ini yaitu pemanfaatan media sosial Facebook, Instagram, Twitter dan YouTube telah digunakan oleh Humas Pemerintah Aceh Informasi untuk menyampaikan informasi dan mendapatkan citra positif dari masyarakat. Penelitian ini memiliki kesamaan fenomena yang diteliti yaitu penggunaan media sosial sebagai alat penyebaran informasi. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian ini yaitu penelitian dilakukan sebelum adanya pandemi dan penerapan WFH dan WFO.

Berkat adanya perkembangan Teknologi Komunikasi dan Informasi, aktivitas pekerjaan seorang Humas akan lebih mudah dan sangat terbantu. Salah satu aktivitas yang dilakukan seorang humas yaitu mengelola media sosial untuk

menyebarkan informasi kepada publiknya. Penggunaan media sosial dalam menyebarkan informasi kini lebih cepat dan efektif tersampaikan kepada publik, karena pada era ini masyarakat khususnya di Indonesia memiliki *smartphone* untuk digunakan dalam kegiatan sehari-hari. Masyarakat dapat mengakses suatu informasi dengan mudah dan cepat menggunakan internet melalui *smartphone*. Sehingga, penggunaan media sosial sebagai alat untuk menyebarkan sebuah informasi di masa pandemi, dapat diterapkan dalam membantu aktivitas humas karena sebagian besar masyarakat di Indonesia dapat mengakses media sosial dengan internet kapan saja dan dimana saja. Salah satu humas yang dapat menerapkan media sosial dalam membantu aktivitasnya yaitu seorang Humas Pemerintah.

Seperti menurut Cutlip, C, & Broom (2000) Humas merupakan peran yang dilakukan dengan menggunakan strategi dari sikap yang direncanakan, serta diaplikasikan secara terus menerus oleh organisasi, lembaga maupun individu. Hal ini digunakan untuk memperoleh dan membina rasa saling simpati dan dukungan dari mereka yang ada hubungan ataupun praduga aka nada kaitannya dengan memberikan kesimpulan mengenai opini publik mereka. Oleh karena itu penggunaan media sosial dapat digunakan oleh Humas Pemerintah demi mendapatkan simpati dan dukungan dari masyarakat maupun pemangku kepentingan yang berkaitan, serta dapat digunakan dalam penyebarluasan informasi yang ingin disampaikan.

Berdasarkan beberapa fenomena dan keunikan kasus di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana “Studi Komparatif Mengenai Pengelolaan Media Sosial Pemerintah Kabupaten Sukabumi Sebagai Alat Diseminasi Informasi Di Masa Sebelum Pandemi dan Saat Pandemi Covid-19”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi komparatif.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini berfokus untuk mengetahui bagaimana Studi Komparatif Mengenai Pengelolaan Media Sosial Pemerintah Kabupaten Sukabumi Sebagai Alat Diseminasi Informasi Di Masa sebelum pandemi dan saat Pandemi Covid-19.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan, penelitian ini memiliki identifikasi masalah yaitu:

1. Bagaimana pengelolaan media sosial yang dilakukan Humas Pemkab Sukabumi sebelum masa pandemi Covid-19?
2. Bagaimana pengelolaan media sosial yang dilakukan Humas Pemkab Sukabumi di masa WFH dan WFO?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengelolaan media sosial yang dilakukan Humas Pemkab Sukabumi sebelum masa pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui pengelolaan media sosial yang dilakukan Humas Pemkab Sukabumi di masa WFH dan WFO.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini yaitu diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang luas untuk para pembaca khususnya dalam kajian Hubungan Masyarakat, dapat bermanfaat untuk mengetahui bidang Hubungan Masyarakat, melalui pengelolaan media sosial sebagai alat diseminasi informasi, dan juga dapat menjadi sebuah referensi dalam melakukan penelitian studi mengenai pengelolaan media sosial pemerintahan.

1.5.2 Manfaat Praktis

- 1) Bagi Humas Pemerintah Kabupaten Sukabumi Penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang kehumasan Pemerintah Kabupaten Sukabumi dan manfaatnya untuk meningkatkan pengelolaan kehumasan dalam diseminasi informasi melalui media sosial kepada publik. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja Humas Pemkab Sukabumi kedepannya.
- 2) Bagi penulis penelitian ini dapat menambah ilmu dan wawasan yang dapat diaplikasikan dalam perkuliahan. Serta penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan penulis dalam memahami metode dalam menganalisis penelitian.
- 3) Bagi pihak lain penelitian ini diharapkan menjadi inspirasi kepada orang-orang yang hendak meneliti dengan tema yang sejenis yaitu aktivitas Humas dalam pengelolaan media sosial Pemerintah Kabupaten Sukabumi.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penulis mulai melakukan penelitian ini pada bulan Oktober 2021 sampai bulan April 2022 dan berikut tahapan penelitian yang dilakukan oleh peneliti:

Tabel 1.3 Rincian Waktu dan Periode Penelitian

NO	TAHAPAN	2021			2022				
		OKT	NOV	DES	JAN	FEB	MAR	APR	MEI
1	Pra Penelitian								
2	Proses Penyusunan Bab I-III								
3	Pendaftaran Desk Evaluation								
4	Revisi								
5	Penelitian (wawancara)								
6	Pengelolaan Data								
7	Proses Penyusunan Bab IV-V								
8	Pendaftaran Sidang Skripsi								
9	Sidang Skripsi								

(Sumber: Olahan Penulis, 2022)