

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah memiliki tanggung jawab dalam mengkomunikasikan program pemerintahan. Lembaga yang menjalankan fungsi humas pemerintah pada lingkungan pemerintah daerah adalah Dinas Komunikasi dan Informatika dan Humas yang berada di bawah Sekretariat Daerah (Suprawoto, 2018:107). Begitupun pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat atau yang biasa disingkat dengan Biro Adpim. Biro Administrasi Pimpinan merupakan salah satu organisasi Perangkat Daerah di Provinsi Sumatera Barat yang secara administratif berada di bawah Sekretariat Daerah. Menurut Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 75 Tahun 2020 terdapat pada pasal 111 Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat mempunyai tugas membantu Asisten Administrasi Umum dalam penyiapan pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang Perencanaan dan Kepegawaian Sekretariat Daerah, Materi dan Komunikasi Pimpinan serta Protokol.

Dalam menjalankan tugasnya, Biro Administrasi Pimpinan memiliki fungsi dalam penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang Perencanaan Materi dan Komunikasi Pimpinan. Selain itu, Biro Administrasi Pimpinan juga berperan dalam penyampaian informasi kegiatan pembangunan daerah maupun aktivitas yang dilakukan pimpinan daerah yang meliputi Gubernur, Wakil Gubernur, dan Sekda Provinsi dalam menjembatani informasi antara pemerintah dengan masyarakat (Renstra Biro Administrasi Pimpinan, 2022).

Perkembangan era digital dan teknologi informasi dan komunikasi berkembang dengan sangat pesat yang membuat pengguna internet dapat dengan mudah mengakses informasi. Salah satu cara Biro Administrasi Pimpinan sebagai humas pemerintah dalam melakukan penyebaran informasi adalah melalui media sosial. Dengan begitu, memanfaatkan media sosial menjadi salah satu cara bagi humas pemerintahan untuk dapat membangun hubungan dengan masyarakat. Sebagai pelayanan informasi kepada publik, Biro Administrasi Pimpinan menggunakan salah satu media sosialnya yaitu

Instagram. (Wawancara dengan bapak Arie Reza Putra selaku Kasubag Fasilitasi Komunikasi dan Pimpinan).

Melalui Instagram @humas.sumbar masyarakat dapat mengakses informasi yang telah dikemas dalam bentuk yang informatif. Melalui *platform* tersebut, Biro Administrasi Pimpinan Daerah Provinsi Sumatera Barat menyalurkan tanggung jawab moralnya dalam pemenuhan kebutuhan informasi dan juga sebagai salah satu langkah dalam menjawab kebutuhan dan keinginan masyarakat mengenai kegiatan Gubernur dan Wakil Gubernur Sumatera Barat yang menjabat.

Pada pengelolaan akun Instagram @humas.sumbar, target audiens yang disasar merupakan kelompok remaja menuju dewasa saat ini, yaitu Gen Z. Hal tersebut didukung oleh wawancara yang dilakukan dengan salah satu pengelola akun Instagram tersebut yang menyatakan bahwa 40% dari pengguna Instagram di Sumatera Barat adalah Gen Z. Selain itu, *platform* ini didukung dengan fitur-fitur yang bervariasi dan menarik yang dapat memudahkan penyajian informasi serta mendukung kegiatan humas pemerintah agar berjalan dengan lancar. Instagram juga merupakan alat komunikasi yang efektif bagi humas pemerintahan untuk dapat berkomunikasi dengan masyarakat, mempromosikan kebijakan dan program pemerintah, serta membangun hubungan yang kuat dengan masyarakat seputar lembaga pemerintahan.



Gambar 1. 1 Profil Instagram @humas.sumbar

Sumber: Olahan Peneliti

Dalam mengelola akun media sosial Instagram @humas.sumbar sebagai salah satu jembatan antara pemerintah dengan masyarakat, Instagram @humas.sumbar harus mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara konsisten. Hal ini ditunjukkan dengan cara mengemas konten dengan lebih bervariasi dan mengedepankan visual yang mudah dipahami, mengingat audiens yang dituju adalah generasi muda. Namun, dalam mengelola akun Instagram tersebut terdapat tantangan tersendiri yaitu gaya penyampaian informasi yang masih perlu ada pembaruan dan belum bervariasi.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, peneliti menyajikan data perbandingan dengan beberapa akun Instagram pemerintah provinsi lainnya yang dikelola oleh Biro Administrasi Pimpinan. Berikut adalah tabel pemanfaatan *platform* media sosial Instagram oleh instansi Biro Administrasi Pimpinan dalam menyampaikan informasi dan mengoptimalkan media sosial khususnya Instagram sebagai proses penyampaian informasi:

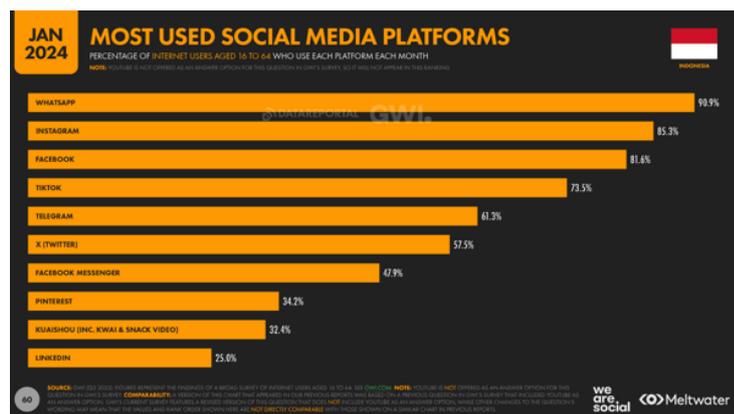
**Tabel 1. 1Pemanfaatan akun media sosial Instagram oleh Instansi pemerintahan per-Maret 2024.**

No	Instansi Pemerintahan	Platform Instagram	Jumlah Pengikut	Engagement Rate
1.	Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	@humas.sumbar	39.369	0.32%
2.	Pemerintah Provinsi Aceh	@humasaceh	36.000	0,57%
3.	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	@humasprovjatim	48.300	0.17%
4.	Pemerintah Provinsi Jawa Barat	@biroadpimjabar	12.800	0.59%
5.	Pemerintah Nusa Tenggara Barat	@biroadpimntb	52.355	0,16%

Sumber: <https://socialblade.com/> (diakses pada 11/03/2024 pukul 15:20 WIB)

Berdasarkan pada tabel 1.1 peneliti memaparkan mengenai pengelolaan akun media sosial Instagram humas pemerintahan oleh beberapa instansi Biro Administrasi Pimpinan. Dari jumlah *followers*, akun Instagram @biroadpimntb unggul dengan 52.355 *followers*, selanjutnya dengan akun Instagram @humasprovjatim dengan 48.300 *followers*, kemudian akun Instagram @humas.sumbar dengan 39.369 *followers*, lalu akun Instagram @humasaceh dengan 36.000 *followers*, terakhir akun Instagram @biroadpimjabar dengan 12.800 *followers*. Dari segi *followers*, Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur unggul dibandingkan akun Instagram Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

Berdasarkan total *engagement rate*, Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam akun @biroadpimjabar unggul dengan 0.59%, disusul oleh akun Instagram @humasprovjatim dengan 0,57%, selanjutnya dengan akun Instagram @humas.sumbar dengan 0.32%, kemudian dengan akun Instagram @humasaceh dengan 0,17%. Terakhir, akun Instagram @biroadpimntb dengan 0,16%. Dari segi *engagement rate*, Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Jawa Barat unggul dibandingkan dengan akun Instagram Biro Administrasi Pimpinan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa Biro Administrasi Pimpinan Sumatera Barat masih kurang optimal dalam pengelolaan akun Instagram @humas.sumbar.



**Gambar 1. 2 Data Platform Media Sosial yang banyak digunakan**

Menurut data dari We Are Social pada bulan Januari tahun 2024, Instagram menjadi media sosial yang paling banyak digunakan setelah WhatsApp, dengan jumlah pengguna Instagram sebanyak 85,3%. Data berikut menunjukkan bahwa Instagram merupakan platform yang sangat diminati oleh

berbagai kalangan. Dengan jumlah pengguna yang terus meningkat, Instagram menjadi platform pilihan dari Biro Administrasi Pimpinan untuk mendukung kegiatan humas.

Penyampaian informasi di media sosial Instagram saat ini merupakan salah satu pemanfaatan fungsi manajemen humas pemerintahan. Humas pemerintah atau *government public relations* merupakan fungsi manajemen yang membantu organisasi mengembangkan tujuan organisasi dan membantu organisasi beradaptasi dengan konstituen dan lingkungannya (Dan Lattimore, dkk dalam Suprawoto, 2018). Oleh karena itu, humas pemerintah merupakan mata dan telinga suatu organisasi yang dapat menghubungkan interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 371/KEP/M.KOMINFO/8/2007 tentang kode etik Hubungan Masyarakat Pemerintahan, humas pemerintahan adalah aktivitas lembaga atau individu yang melaksanakan fungsi manajemen dalam bidang komunikasi dan informasi kepada publik pemangku kepentingan stakeholder dan sebaliknya (Suprawoto, 2018:49).

Dalam menjalankan fungsi manajemen tentunya humas pemerintah juga memerlukan strategi. Menurut Ahmad S. Adnanputra (Dalam Ruslan, 2006: 134) menyatakan bahwa strategi humas merupakan kegiatan yang digunakan dalam perencanaan untuk mencapai suatu tujuan organisasi/ lembaga. Untuk itu dalam proses penyampaian informasi pada media sosial pemerintah memerlukan perencanaan. Menurut Regina Luttrell terdapat sebuah model untuk melakukan perencanaan komunikasi di media sosial yaitu The Circular Model of SoMe, terdapat empat aspek tahapan-tahapan yang terdiri dari *Share* (berbagi), *Optimize* (Optimalisasi), *Manage* (Mengelola) dan *Engage* (Melibatkan).

Sebagai referensi sebelumnya, peneliti telah menemukan beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dan penjelasan untuk mendukung penelitian ini. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Aldi & Anggraini, 2021), mengenai Analisis Penggunaan PR Tools pada Instansi Pemerintahan dalam Membantu Kegiatan Kehumasan pada Biro Humas Pemprov Sumbar. Dapat disimpulkan bahwa dalam kegiatan kehumasan Biro Humas Pemprov

Sumbar sudah melakukan aktivitas *Cyber Public Relations* dalam penyebaran informasi kepada publiknya yaitu dengan menggunakan Teori Khas PR, Information Subsidies: Memilih Informasi untuk Publik, Excellence Theory sebagai standar kualitas proses *Public Relations* dan *Cyber Public Relations* sebagai sebuah konsep terbaru dari ranah *Public Relations*. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh (Aldi & Anggraini, 2021) dengan peneliti adalah perbedaan dari segi objek kajian. Objek kajian pada penelitian tersebut yaitu Penggunaan PR Tools pada Instansi Pemerintahan dalam membantu aktivitas kehumasan, sedangkan kajian objek peneliti fokus pada strategi humas pemerintahan dalam pengelolaan akun media sosial Instagram.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Oktaviani, 2023) mengenai Strategi Humas Pemko Pekanbaru dalam mengelola media sosial Instagram @dokpimpekanbaru sebagai media informasi. Dari hasil penelitian menemukan bahwa humas Pemerintahan Kota Pekanbaru dalam mengelola konten media sosial di instagram berdasarkan kriteria teoritis teori tahapan-tahapan strategi komunikasi menurut Hafied Cangara, yaitu menentukan komunikator berdasarkan informasi yang akan diunggah pada Instagram @dokpimpekanbaru, menentukan komunikator berdasarkan informasi yang di posting pada Instagram, menentukan tujuan berdasarkan demokrasi, menentukan tim kerja berdasarkan pertemuan mingguan, dan menentukan visi dan misi melalui jenis konten, jumlah, dan penyebarannya. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan kajian peneliti yaitu dari objek penelitian yang dilakukan oleh (Oktaviani, 2023)berfokus pada strategi komunikasi yang digunakan oleh humas pemerintahan Kota Pekanbaru dalam pengelolaan media sosial Instagram @dokpimpekanbaru. Serta teori yang digunakan peneliti juga berbeda yaitu peneliti menggunakan konsep teori dari Regina Luttrell.

Peneliti memilih objek penelitian pada Biro Administrasi Pimpinan Setda Provinsi Sumatera Barat karena objek tersebut bertugas dalam penyebaran informasi mengenai kegiatan pimpinan pemerintah provinsi. Riset peneliti memiliki kebaruan dengan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian sebelumnya memaparkan secara garis besar penggunaan PR *Tools* pada instansi pemerintahan dan strategi komunikasi

yang digunakan dalam pengelolaan media sosial Instagram, sedangkan peneliti ini berfokus mengenai strategi humas pemerintah dalam melakukan perencanaannya menggunakan media sosial Instagram.

Melalui penelitian ini, peneliti akan menguraikan bagaimana strategi yang dilakukan oleh humas pemerintahan dalam penyampaian informasi mengenai pimpinan pemerintah provinsi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, masukan dan saran kepada instansi Biro Administrasi Pimpinan Setda Provinsi Sumatera Barat dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan media sosial Instagram melalui teori *The Circular Model of SoMe*, terdapat empat aspek tahapan-tahapan yang terdiri dari *Share* (berbagi), *Optimize* (Optimalisasi), *Manage* (Mengelola) dan *Engage* (Melibatkan). Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi humas pemerintah provinsi lain dalam mengelola akun media sosial Instagram.

Oleh karena itu riset penelitian yang dilakukan peneliti memiliki judul “Strategi Biro Administrasi Pimpinan Setda Provinsi Sumatera Barat dalam mengelola media sosial instagram @humas.sumbar”.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Penelitian berfokus pada strategi Biro Administrasi Pimpinan Setda Provinsi Sumatera Barat dalam mengelola media sosial Instagram @humas.sumbar.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, riset ini memiliki tujuan untuk mengetahui implementasi strategi Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Sumatera Barat dalam mengelola akun media sosial Instagram @humas.sumbar.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

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

1. Apa strategi Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Sumatera Barat dalam mengelola akun media sosial Instagram @humas.sumbar?
2. Bagaimana strategi Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Sumatera Barat dalam mengelola akun media sosial Instagram @humas.sumbar?

## 1.4 Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi pada bidang kajian strategi hubungan masyarakat khususnya pada pengelolaan akun Instagram pemerintahan.

### b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi untuk biro Administrasi Pimpinan dalam mengelola akun media sosial Instagram @humas.sumbar. Dengan demikian, Biro Administrasi pimpinan dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan media sosial Instagram untuk menyampaikan informasi mengenai pimpinan.

## 1.5 Waktu Penelitian

Tabel 1. 2 Waktu Penelitian

Tahapan Riset Penelitian	Waktu Pengerjaan/ Bulan dan Tahun							
	Nov 2023	Des 2023	Jan 2024	Feb 2024	Mar 2024	Apr 2024	Mei 2024	Jun 2024
Menentukan Tema dan Riset Penelitian								
Menyusun BAB I								
Menyusun BAB II								

Menyusun BAB III								
Desk Evaluation								
Pengumpulan data riset								
Menyusun BAB IV & BAB V								
Pendaftaran sidang skripsi								
Pelaksanaan sidang skripsi								
Revisi skripsi								

Sumber: Olahan Peneliti, 2024