

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Komunikasi organisasi merupakan aspek penting dalam efektivitas kerja suatu instansi, terutama dalam bidang hubungan masyarakat. Dalam Humas Kabupaten Barito Utara, komunikasi organisasi menjadi krusial dalam menjalankan tugasnya mengelola media sosial, khususnya Instagram @humas\_barut. Dua bentuk komunikasi yang memiliki peran signifikan dalam keberhasilan humas adalah komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal. Kedua arus komunikasi ini menentukan bagaimana informasi mengalir di dalam organisasi dan bagaimana keputusan strategis dapat diimplementasikan dengan baik.

Komunikasi ke atas adalah proses penyampaian informasi dari bawahan ke atasan dalam hierarki organisasi. Dalam pengelolaan Instagram @humas\_barut, komunikasi ke atas memainkan peran penting karena memungkinkan staf humas untuk melaporkan perkembangan, mengajukan usulan strategi, dan menyampaikan kendala yang dihadapi dalam pengelolaan akun. Efektivitas komunikasi ke atas bergantung pada keterbukaan pimpinan dalam menerima masukan serta kemampuan staf dalam mengomunikasikan ide dan permasalahan secara jelas.

Namun, dalam praktiknya, komunikasi ke atas di Humas Kabupaten Barito Utara menghadapi tantangan. Keterbatasan tenaga ahli di bidang desain grafis, pengolahan data infografis, menyebabkan kurangnya inovasi dalam pengelolaan media sosial. Jika staf tidak memiliki ruang untuk menyampaikan kendala ini kepada pimpinan, maka strategi komunikasi yang diterapkan dapat kurang optimal. Oleh karena itu, mekanisme komunikasi ke atas yang baik harus dibangun agar setiap permasalahan dapat segera diatasi dan keputusan yang diambil lebih sesuai dengan kondisi di lapangan.

Selain komunikasi ke atas, komunikasi horizontal juga memiliki peran penting dalam kelancaran pengelolaan Instagram @humas\_barut. Komunikasi horizontal terjadi antara individu atau divisi yang berada pada level hierarki yang sama, misalnya antara sesama staf humas atau dengan instansi lain yang terkait. Bentuk

komunikasi ini sangat diperlukan untuk meningkatkan koordinasi dalam pembuatan konten, pengelolaan krisis komunikasi, serta dalam memastikan informasi yang disampaikan ke publik tetap konsisten dan akurat.

Pada Humas Kabupaten Barito Utara, komunikasi horizontal sering kali melibatkan kolaborasi dengan instansi lain, seperti dinas terkait yang memberikan data dan informasi yang dibutuhkan untuk konten media sosial. Tanpa adanya komunikasi horizontal yang efektif, humas dapat mengalami kesulitan dalam memperoleh data yang akurat dan relevan untuk disajikan kepada publik. Oleh karena itu, membangun sistem komunikasi yang lebih terbuka dan responsif antara unit kerja menjadi hal yang perlu diperhatikan.

Kurangnya tenaga ahli dalam tim humas juga dapat menghambat komunikasi horizontal. Jika setiap anggota tim memiliki beban kerja yang terlalu tinggi, koordinasi dalam pembuatan konten dan pengelolaan media sosial dapat terganggu. Misalnya, seorang staf yang bertanggung jawab atas desain grafis mungkin kesulitan menyelesaikan tugasnya tepat waktu karena harus menangani berbagai tugas lain yang seharusnya dikelola oleh tenaga ahli lain. Hal ini dapat menghambat kelancaran komunikasi dan memperlambat produksi konten.



**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Barito Utara**  
Sumber : Website Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Barito Utara

Struktur organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Barito Utara menjadi fondasi utama dalam mengelola arus informasi pemerintahan secara efektif. Dengan pembagian tugas yang jelas, setiap bagian memiliki peran strategis dalam memastikan komunikasi yang terarah dan sistematis. Kepala Dinas sebagai pemimpin tertinggi bertanggung jawab atas keseluruhan kebijakan komunikasi, sementara Sekretaris Dinas, kepala bidang, serta pranata humas menjalankan fungsi teknis dalam pengelolaan informasi publik.

Struktur organisasi ini juga mencerminkan pentingnya koordinasi lintas bidang dalam pengelolaan informasi digital. Selain Bidang Informasi dan Publikasi Publik, bidang lain seperti E-Government serta Persandian dan Pengamanan Informasi turut berperan dalam memastikan keamanan data serta efektivitas sistem komunikasi digital. Kolaborasi antarbagian menjadi kunci utama agar informasi yang disampaikan tidak hanya akurat dan kredibel tetapi juga selaras dengan kebijakan strategis pemerintah daerah.

Kehadiran media sosial sebagai sarana komunikasi publik di era digital telah menjadi kebutuhan penting bagi instansi pemerintahan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Media sosial seperti Instagram memungkinkan pemerintah untuk menyampaikan pesan-pesan mereka secara lebih cepat, interaktif, dan visual, sehingga mampu menjangkau audiens yang lebih luas. Penggunaan media sosial oleh pemerintah dapat meningkatkan transparansi, partisipasi, dan keterlibatan masyarakat dalam program-program yang dijalankan. Namun, akun Instagram @humas\_barut milik Humas Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah masih menghadapi tantangan dalam pengelolaannya. Fenomena permasalahan seperti sudah diuraikan di atas yaitu kurangnya tim Media Komunikasi Publik yang terampil, khususnya dalam hal desain grafis dan pengolahan data untuk infografis. Situasi ini berdampak pada kurangnya variasi dan kualitas konten yang dihasilkan, yang pada akhirnya mempengaruhi efektivitas komunikasi publik dari akun tersebut.

Bapak Rafsan Ziannoor, selaku Pengelola Bahan Informasi dan Komunikasi di Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Barito Utara, mengungkapkan bahwa idealnya, tim Humas pemerintahan yang mengelola akun Instagram perlu didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang memiliki keahlian khusus di bidang desain grafis, pengolahan data untuk infografis, serta strategi *engagement*. Menurutnya, keberadaan sumber daya manusia yang kompeten sangat penting untuk meningkatkan kualitas konten yang disajikan, sehingga informasi yang kompleks dapat dikomunikasikan dengan cara yang lebih menarik, jelas, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Permasalahan yang dihadapi akun Instagram @humas\_barut saat ini, seperti kurangnya variasi dan optimalisasi konten akibat keterbatasan tenaga ahli, seharusnya menjadi perhatian utama agar komunikasi publik melalui media sosial dapat berjalan lebih efektif dan maksimal. Dengan adanya tenaga ahli yang memadai, akun humas tidak hanya dapat mempertahankan, tetapi juga meningkatkan keterlibatan masyarakat secara lebih luas.

Keterbatasan jumlah dan keahlian tim pengelola mempengaruhi kualitas interaksi pemerintah dengan audiens di media sosial, khususnya Instagram, di mana fitur interaktif seperti komentar dan *polling* seharusnya dapat meningkatkan keterlibatan publik. Namun, dengan sumber daya yang terbatas, respons terhadap umpan balik

masyarakat menjadi lambat, mengurangi partisipasi aktif. Beban kerja yang tinggi juga menghambat kreativitas dalam pembuatan konten, menghasilkan materi yang monoton dan kurang variatif, serta mengabaikan proses revisi dan evaluasi yang penting untuk memastikan akurasi informasi. Minimnya tenaga ahli dalam desain grafis mengakibatkan tampilan visual yang kurang menarik, sehingga mengurangi ketertarikan masyarakat. Selain itu, pemanfaatan fitur-fitur kreatif seperti Instagram *Stories* dan *Reels* terabaikan karena fokus pengelola pada tugas utama. Meskipun infografis diakui sebagai alat strategis untuk menyampaikan informasi dengan cara yang menarik dan mudah dipahami, keahlian dalam pengolahan data dan desain grafis masih menjadi tantangan dalam pengelolaan akun Instagram @humas\_barut.

Adanya keterbatasan sumber daya manusia biasanya menghambat efektivitas pengelolaan media sosial. Namun, Humas Kabupaten Barito Utara mampu mempertahankan bahkan meningkatkan *engagement rate* dengan rata-rata like sebanyak 65,44 dan komentar sebesar 0,25 per unggahan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tim @humas\_barut kekurangan tenaga ahli, mereka mampu mengelola konten dengan baik sehingga tetap menarik perhatian dan partisipasi pengguna, terlihat seperti pada Tabel 1.1 di bawah.

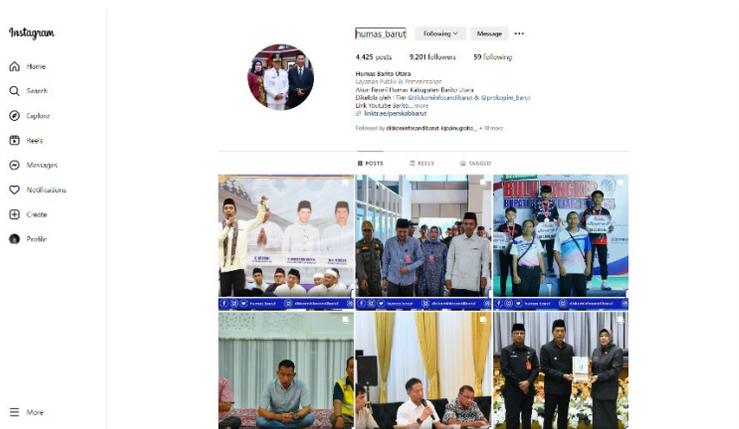
**Tabel 1.1 Pemanfaatan Instagram Dalam Menyebarkan Informasi Melalui Akun Pemerintah di Provinsi Kalimantan Tengah**

Instansi Pemerintahan	Dinas Kominfo Kabupaten Barito Selatan	Dinas Kominfo Kabupaten Murung Raya	Dinas Kominfo dan Persandian Kabupaten Barito Utara
Platform Instagram	@diskominfo_barsel	@diskominformurakab	@humas_barut
<i>Media Uploads</i>	1,428	2,802	4,488
<i>Followers</i>	1,567	2,533	9,201
<i>Following</i>	269	381	59

<i>Engagement Rate</i>	0.40%	0.67%	0.70%
<i>Avg. Likes</i>	11.55	17.19	65.44
<i>Avg. Comments</i>	0.02	0.06	0.25

Sumber : *Social Blade*, diakses pada tanggal 2 September 2024 pukul 11:55 wib

Terlihat bahwa akun Instagram @humas\_barut memiliki jumlah pengikut (*followers*) dan tingkat keterlibatan (*engagement rate*) yang lebih tinggi dibandingkan dengan akun serupa milik Dinas Kominfo Kabupaten Barito Selatan dan Dinas Kominfo Kabupaten Murung Raya. Meskipun akun @humas\_barut memiliki keterbatasan dalam sumber daya manusia, terutama dalam bidang desain grafis, pengolahan data infografik, dan strategi *engagement*, akun ini tetap mampu mencapai angka pengikut sebanyak 9.201 dan *engagement rate* sebesar 0,70%, yang lebih tinggi dibandingkan akun lainnya.



Gambar 1.2 Profil Instagram humas\_barut

Sumber : Instagram @humas\_barut, diakses pada tanggal 1 September 2024, pada pukul 10:15 wib



**Gambar 1.3 Profil Instagram Diskominfo Barito Selatan**  
**Sumber : Instagram @humas\_barut, diakses pada tanggal 1 September 2024 pukul 10:15 wib**



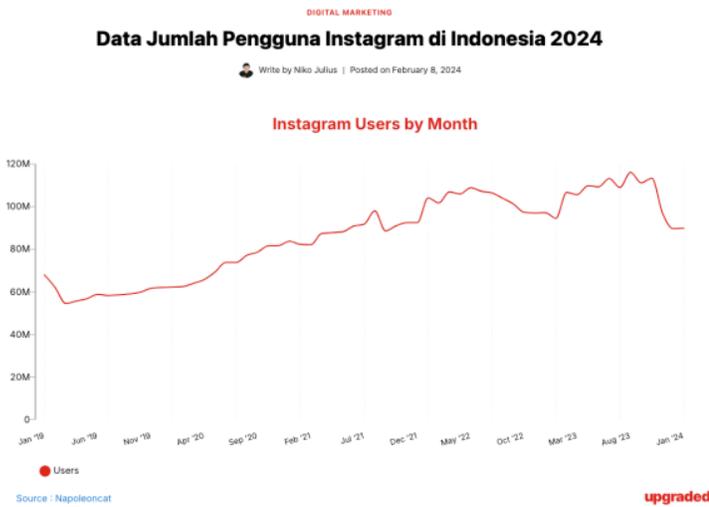
**Gambar 1.4 Profil Diskominfo Kabupaten Murung Raya**  
**Sumber : Instagram @humas\_barut, diakses pada tanggal 1 September 2024 pukul 10:20 wib**

Dengan melihat pada Gambar 1.1, 1.2, 1.3, ketiga akun Instagram tersebut dimanfaatkan sebagai media untuk menyebarkan informasi terkait kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik di masing-masing wilayah. Meskipun memiliki peran serupa dalam mengomunikasikan informasi kepada masyarakat, ketiganya memiliki perbedaan signifikan dalam hal jumlah pengikut dan tingkat keterlibatan.

Akun @humas\_barut dari Kabupaten Barito Utara menonjol dengan jumlah pengikut tertinggi dan *engagement rate* yang lebih baik dibandingkan akun lainnya. Hal ini menunjukkan efektivitas akun ini dalam menarik perhatian dan partisipasi dari audiens, meskipun terdapat keterbatasan sumber daya manusia dalam pengelolaannya. Sementara itu, @diskominfo\_barsel dan @diskominformurakab juga aktif dalam memanfaatkan Instagram, tetapi keduanya memiliki jumlah pengikut dan *engagement rate* yang lebih rendah. Ini menunjukkan bahwa meskipun sama-sama mengelola media sosial, pendekatan dan hasil yang dicapai oleh setiap akun berbeda.

Dalam memanfaatkan media sosial Instagram sebagai sarana penyebaran informasi, Humas Pemerintahan Kabupaten Barito Utara telah menunjukkan komitmen yang nyata. Meskipun dengan adanya kekurangan sumber daya manusia dalam bidang tertentu akan tetapi kerja keras seluruh tim @humas\_barut menunjukkan keberhasilan yang cukup signifikan dibandingkan akun Instagram pemerintah lainnya. Hal ini tercermin dari jumlah pengikut Instagram terbanyak dan *engagement rate* dibandingkan akun-akun pemerintah kabupaten lainnya, dan jumlah ini terus mengalami peningkatan sejak penelitian ini dimulai.

Instagram, sebagai platform media sosial dengan basis pengguna yang luas, menawarkan berbagai fitur yang memungkinkan distribusi informasi secara lebih interaktif dan menarik. Di Indonesia, Instagram menjadi salah satu aplikasi yang banyak diakses oleh masyarakat untuk berbagai keperluan, mulai dari hiburan, komunikasi, hingga pencarian informasi. Berdasarkan laporan dari *We Are Social dan Hootsuite* (2024), Indonesia menempati posisi sebagai salah satu negara dengan jumlah pengguna Instagram terbesar di dunia, dengan lebih dari 90 juta pengguna aktif setiap bulan. Hal ini menunjukkan potensi besar Instagram sebagai media untuk menyampaikan informasi secara luas dan cepat, terutama jika dibandingkan dengan media tradisional yang cenderung lebih terbatas dalam menjangkau khalayak muda yang kini lebih banyak menghabiskan waktu di platform digital.



**Gambar 1.5 Jumlah Pengguna Sosial Media Instagram di Indonesia Pada Tahun 2024**  
 Sumber : Website *We Are Social* diakses pada tanggal 1 September 2024 pada pukul 10:20 wib

Penggunaan Instagram oleh pemerintah daerah, seperti yang dilakukan oleh Humas Kabupaten Barito Utara, dapat meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat. Menurut penelitian oleh Kaplan dan Haenlein (2010), media sosial memungkinkan organisasi untuk berkomunikasi secara langsung dengan audiens, membangun hubungan yang lebih kuat, dan menciptakan interaksi yang lebih dekat. Namun, untuk memanfaatkan potensi ini secara maksimal, diperlukan konten yang berkualitas dan menarik.

Kualitas konten sangat penting dalam menarik perhatian audiens. Menurut Mangold dan Faulds (2009), keberhasilan komunikasi melalui media sosial sangat bergantung pada seberapa baik konten tersebut disajikan. Dalam hal ini, tim pengelola akun Instagram @humas\_barut perlu memiliki keahlian dalam desain grafis dan pengolahan data untuk infografis agar dapat menyajikan informasi dengan cara yang menarik dan mudah dipahami. Dengan demikian, meskipun terdapat tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia, pemanfaatan Instagram sebagai platform komunikasi publik tetap memiliki potensi yang besar untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat.

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian terdahulu, yaitu yang pertama. Penelitian Friyanto Pratama(2020), dalam penelitian yang berjudul “ Pengelolaan

Media Sosial Instagram oleh Humas sebagai Media Informasi Publik pada Pemrov Riau" menunjukkan bahwa bagaimana akun Instagram digunakan sebagai alat untuk menyampaikan informasi publik dan membangun interaksi dengan Masyarakat melalui konten visual yang menarik, seperti foto dan video, serta mampu menjalin hubungan yang baik dengan audiens. Namun, penelitian ini juga memiliki kekurangan seperti, tidak secara mendalam membahas tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan akun, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan dukungan dana, yang dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi.

Perbedaan antara penelitian mengenai pengelolaan media sosial oleh Humas Pemrov Riau dan penelitian tentang pengelolaan akun Instagram @humas\_barut di Kabupaten Barito Utara menunjukkan beberapa perbedaan signifikan dalam fokus dan pendekatan. Penelitian Humas Pemrov Riau lebih menekankan pada efektivitas penyampaian informasi dan interaksi dengan publik melalui konten visual yang menarik, serta bagaimana strategi komunikasi dapat membangun hubungan yang baik dengan masyarakat. Di sisi lain, penelitian Humas Kabupaten Barito Utara lebih berfokus pada tantangan internal yang dihadapi dalam pengelolaan akun Instagram, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan spesialisasi dalam desain grafis, yang berdampak pada kualitas konten dan interaksi dengan audiens.

Penelitian lain oleh Juliyanto & Rusdi, n.d.(2018) dalam penelitiannya yang berjudul "Strategi Penyampaian Informasi Melalui Instagram Dengan Tampilan Infografis (di Kementerian Perdagangan RI)" menekankan bahwa penggunaan konten visual seperti infografis dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap informasi yang disampaikan oleh instansi pemerintah. Infografis dianggap efektif karena mampu menyederhanakan data yang kompleks menjadi visual yang lebih mudah dicerna, sehingga pesan dapat lebih cepat dipahami oleh berbagai kalangan masyarakat. Namun, penelitian ini memiliki kekurangan seperti tidak membahas lebih dalam peran tim desain grafis dapat memengaruhi kualitas komunikasi secara keseluruhan. Selain itu, penekanan pada infografis sebagai solusi untuk rendahnya minat baca belum dilengkapi dengan pembahasan mendalam tentang bagaimana variasi jenis konten lain, seperti videografis atau *Reels*, dapat lebih meningkatkan keterlibatan audiens.

Adapun pendekatan kualitatif dilakukan dengan metode menganalisis dokumen, melakukan wawancara mendalam, dan mengamati peristiwa (observasi) selama melakukan penyusunan datanya digunakan dalam penelitian ini. Untuk mengetahui bagaimana Humas Kabupaten Barito Utara Dalam Mengelola Instagram @humas\_barut.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik meneliti akun Instagram @humas\_barut, mengingat ketimpangan antara potensi besar Instagram sebagai platform penyebaran informasi dengan keterbatasan internal Humas Kabupaten Barito Utara dalam memaksimalkan pengelolaan media sosial tersebut. Jika dikelola secara lebih strategis dan didukung dengan tim komunikasi yang memiliki keahlian khusus, akun tersebut berpotensi besar menjadi media efektif dalam meningkatkan kesadaran publik dan menyebarkan informasi penting di wilayah tersebut. maka penelitian ini diberi judul “Analisa Komunikasi Organisasi Humas Kabupaten Barito Utara Dalam Pengelolaan Instagram @humas\_barut”

## **1.2 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana analisa komunikasi organisasi humas kabupaten Barito Utara dalam pengelolaan Instagram @humas\_barut.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian(Rumusan Masalah)**

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Bagaimana analisa komunikasi organisasi humas Kabupaten Barito Utara dalam pengelolaan Instagram @humas\_barut.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan untuk penelitian yang hendak dicapai, maka pada penelitian ini diharapkan memiliki manfaat, pada penelitian ini mencakup dua aspek, yaitu sebagai berikut:

### **1.4.1 Secara Teoritis**

Penelitian ini bermanfaat bagi bidang Hubungan Masyarakat khususnya dalam ranah komunikasi organisasi dan manajemen media sosial pemerintah.

### **1.4.2 Secara Praktis**

#### **1.4.2.1 Bagi Mahasiswa**



### 1.5.2 Waktu Penelitian

**Tabel 1. 2 Waktu Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	Bulan										
		April	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	
1	Penentuan topik dan metode penelitian											
2	Penyusunan BAB I											
3	Penyusunan BAB II											
4	Penyusunan BAB III											
5	Desk Evaluation											
6	Pengumpulan dan Pengolahan Data											
7	Penyusunan BAB IV											
8	Penyusunan BAB V											
9	Sidang Skripsi											