

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam 5 tahun terakhir, penggunaan internet di Indonesia menunjukkan perkembangan yang cukup pesat dan signifikan. Diketahui dari laporan *We Are Social* dari 7,91 juta total penduduk di Indonesia, pada bulan Januari 2022 angka pengguna Internet di Indonesia berjumlah 276 juta pengguna. Jumlah tersebut terus menerus mengalami kenaikan dari Januari tahun 2018 dengan jumlah 164 juta pengguna (databoks.katadata.co.id).

Perkembangan pengguna internet tersebut menyebabkan salah satu produk internet yaitu media sosial menjadi sarana berkomunikasi yang paling banyak diminati oleh setiap orang, hal tersebut tentunya menjadi alasan utama komunikasi sekarang ini menjadi serba *online* dan digital. Menurut laporan *We Are Social* pada Januari 2022 WhatsApp menjadi media sosial yang paling banyak digunakan masyarakat Indonesia dengan presentasi 88,7%, setelahnya ada Instagram dan kemudian di ikuti Facebook dengan presentase masing-masing 84,8% dan 81,3% (datareportal.com).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), media sosial memiliki makna laman atau aplikasi yang memungkinkan membuat dan berbagi isi atau terlibat dalam jaringan sosial (kbbi.web.id/mediasosial.html). Media sosial sangat memudahkan interaksi yang dibuat dengan tidak terbatas waktu dan tempat yang umumnya juga digunakan untuk berbagi informasi maupun menjalin interaksi.

Berkembangnya media sosial secara tidak langsung mempengaruhi berbagai aspek dalam kehidupan, salah satunya dalam aspek kehumasan. Menurut Frazier humas adalah filsafat sosial dan manajemen yang dinyatakan dalam kebijaksanaan beserta pelaksanaannya, yang melalui interpretasi yang peka mengenai peristiwa-peristiwa berdasarkan komunikasi dua arah dengan publiknya, berusaha untuk memperoleh saling pengertian dan itikad baik (Asep, 2015: 45). Hubungan Masyarakat (humas) harus terus mengikuti perkembangan media sosial agar informasi yang ingin di sampaikan dapat dengan mudah tersampaikan, hal ini juga dilakukan dalam memenuhi tugas humas pemerintah (Widyastuti, 2018: 12).

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan & RB No. 30 Tahun 2011) humas pemerintah memiliki 4 tugas utama yaitu 1. Komunikasi timbal balik antara instansi dan publik yang terencana untuk ciptakan saling pengertian, 2. Meningkatkan kelancaran arus informasi dan aksesibilitas publik, 3. Meningkatkan koordinasi dalam menyebarkan Informasi tentang kebijakan pemerintah, dan 4. Membangun citra dan reputasi positif.

Dalam melakukan tugasnya, pelaku humas bertanggung jawab penuh terhadap konten maupun informasi yang di sajikan dan di berikan kepada publik di media sosial. Dalam pengelolaan media sosial humas pemerintah harus bersikap aktif dan interaktif agar komunikasi tidak terjadi satu arah saja (Widyastuti, 2018:16). Hal tersebut mendasari peneliti memilih tugas pertama yaitu komunikasi timbal balik antara instansi dan publik yang terencana untuk ciptakan saling pengertian sebagai bentuk pemanfaatan media sosial yang aktif dan interaktif.

Observasi peneliti membandingkan fungsi dan tugas humas sesuai dengan Permenpan & RB No 30 tahun 2011 tentang pengaturan tugas humas di wilayah Karesidenan Malang yang terdiri atas 8 Objek Kabupaten dan Kota diantaranya Kota Malang, Kabupaten Malang, Kota Pasuruan, Kabupaten Pasuruan, Kota Probolinggo, Kabupaten Probolinggo, Kota Batu, dan Kabupaten Lumajang sebagai berikut :

Tabel 1.1 Peraturan Kepala Daerah Tentang Tugas Humas di Karesidenan Malang

No	Kabupaten/ Kota	Pengaturan Kepala Daerah	Mengatur Tugas Humas
1	Kota Malang	Peraturan Walikota Malang No. 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.	Lengkap
2	Kabupaten Malang	Peraturan Bupati Malang No. 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.	1 dari 4
3	Kota Pasuruan	Peraturan Walikota Pasuruan No. 65 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.	3 dari 4
4	Kabupaten Lumajang	Peraturan Bupati Lumajang No. 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.	3 dari 4
5	Kota Batu	Pernyataan Walikota Batu No. 74 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.	2 dari 4
6	Kabupaten Probolinggo	Peraturan Bupati Probolinggo No. 94 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.	3 dari 4
7	Kota Probolinggo	Peraturan Walikota Probolinggo No. 96 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.	3 dari 4

8	Kabupaten Pasuruan	Peraturan Bupati Pasuruan No. 56 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.	3 dari 4
---	--------------------	--	----------

Sumber : Observasi Peneliti

Dalam observasi tersebut peneliti menemukan bahwa di antara 8 daerah di karesidenan tersebut Kota Malang merupakan satu-satunya daerah yang mengatur mengenai tugas humas dalam memanfaatkan media sosial. Sebagai contoh Kota Malang menyebutkan secara jelas konten komunikasi lintas sektoral dan pengelolaan media berulang kali dalam deretan tugas kehumasan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Malang. Peneliti juga melakukan observasi terhadap media sosial yang digunakan oleh Diskominfo Kota Malang diantaranya *Facebook, Twitter dan Instagram*

Tabel 1.2 Media Sosial Diskominfo Kota Malang

No	Media sosial	Nama akun	Followers /pengikut	Following / diikuti	Keaktifan
1	Facebook	Dinas komunikasi dan informatika Kota Malang	1.868	4	Kurang aktif (9 postingan dalam 2 minggu)
2	Twitter	@kominfomalang	3.276	49	Kurang aktif (rata-rata 4 postingan setiap bulannya)
3	Instagram	@kominfomalang	10.000	250	Aktif (posting setiap hari, rata-rata 2 postingan setiap harinya)

Sumber : Observasi Peneliti

Berdasarkan hasil observasi tersebut diketahui media sosial *Instagram* menjadi media sosial yang paling aktif digunakan oleh humas diskominfo Kota Malang sehingga peneliti memilih Instagram diskominfo Kota Malang dengan nama akun @kominfomalang sebagai objek penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas maka rumusan masalah yang di dapat adalah sebagai berikut :

“Bagaimana pelaksanaan tugas kehumasan komunikasi timbal balik oleh diskominfo Kota Malang melalui akun Instagram @kominfomalang ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Tugas Komunikasi timbal balik dengan publik melalui media sosial Instagram oleh Humas Diskominfo Kota Malang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam segi :

- a. Akademis : dapat memberikan kontribusi positif dan memperluas wawasan dalam bidang Ilmu Komunikasi khususnya di bidang Kehumasan mengenai komunikasi timbal balik sebuah instansi dan publiknya
- b. Praktis : Dapat memberikan masukan kepada dinas terkait untuk dapat melaksanakan tugas kehumasan yang dimiliki, hal ini dimaksudkan agar pelaksanaan tugas menjadi lebih baik lagi.

1.5 Lokasi dan Tatakala Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan berbasis pengamatan sosial media Instagram @kominfomalang. Adapun waktu yang menjadi acuan peneliti dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Tatakala Penelitian

No	Kegiatan	Bulan									
		2021				2022					
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan-Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agst
1.	Pembagian objek										
2.	Riset Kebijakan										
3.	Menyusun Proposal										
4.	Seminar Proposal										
5.	Pengumpulan Data										
6.	Analisis Data										
7.	Menyusun Skripsi										
8.	Ujian Skripsi										

Sumber: Penulis

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 Pendahuluan meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kegunaan penelitian, latar belakang penelitian, tinjauan pustaka, lokasi dan waktu penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka menjelaskan teori yang relevan sesuai dengan fokus penelitian yang diambil.

BAB III Metodologi Penelitian meliputi metode penelitian yang diuraikan sesuai dengan fokus penelitian yang diambil.

BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan meliputi pemaparan data yang di peroleh beserta analisa yang di temukan dalam hasil penelitian.

BAB V kesimpulan dan Saran meliputi pemaparan kesimpulan yang dapat diambil dari analisis data hasil penelitian dan pemberian saran baik untuk dinas terkait maupun untuk penelitian selanjutnya.

