

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

*Digital Public Relations* merupakan sebuah aktivitas yang dijalankan oleh Humas pada era perkembangan teknologi komunikasi dengan memanfaatkan jejaring media sosial khususnya instagram sebagai alat publikasi informasinya. Perkembangan komunikasi di era digital menuntut praktisi PR untuk terus beradaptasi dalam memanfaatkan media baru dalam membentuk sebuah percakapan komunikasi di media sosial serta menjangkau masyarakat secara luas dengan cepat dan efektif. Penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi terbaru mendatangkan hal positif yang perlu dikembangkan dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat maupun *stakeholders* dari sebuah lembaga.

Faktanya hal ini turut dirasakan oleh praktisi *public relations* pada instansi pemerintah yang telah banyak melakukan inovasi dengan memanfaatkan berbagai jejaring sosial untuk memberikan transparansi informasi kepada masyarakat. Hal ini turut dilakukan oleh Bawaslu Provinsi DKI Jakarta yang mereaktualisasi diri mengikuti perkembangan teknologi dengan memainkan peran dan tugasnya dalam memaksimalkan aktivitas digital PR di instagram @bawasludkijakarta. Pengelolaan instagram yang dijalankan diperuntukkan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan menggunakan fungsi pemberitaan dan publikasi pada Humas.

“Kita di Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta ini menggunakan beberapa media sosial ya dalam mendukung kegiatan publikasi ataupun penyebaran informasi seperti, *instagram, facebook, twitter, youtube, dan website*. Kita menggunakan medsos ya bertujuan untuk mampu menjalankan bagaimana

membina serta berkomunikasi dengan publik terkait Bawaslu Provinsi DKI Jakarta ataupun pemilihan seperti pilgub”. (hasil wawancara dengan Faradilla selaku Kasubag Humas di Bawaslu Provinsi DKI Jakarta pada Selasa 27 April 2021).

Berdasarkan data yang diperoleh melalui pra penelitian yang didapat dari hasil wawancara, mendapatkan informasi bahwa menciptakan sebuah interaksi serta mengolah aktivitas komunikasi melalui media sosial bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan. Berperan sebagai sebuah lembaga pemerintah, Bawaslu Provinsi DKI Jakarta tidak hanya berperan dalam kegiatan sekali foto atau *instant capture* pada setiap aktivitas yang dijalankannya, namun terdapat beberapa perangkat tahapan yang mempengaruhi keberhasilan Bawaslu Provinsi DKI Jakarta dalam mengelola media sosial instagramnya.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara pada 1 Maret 2022, penggunaan media sosial instagram sendiri baru dijalankan sejak tahun 2017 dengan diisi oleh empat orang pegawai yang menyebabkan kurang aktifnya instagram tersebut. Hal ini menyebabkan instagram yang dikelola Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta tidak banyak mendapatkan *interest* dari masyarakat. Hal ini menjadi tugas baru bagi Humas pemerintah dalam merencanakan strategi komunikasi digital mereka. Praktisi Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta harus mengetahui dengan benar siapa target sasaran lembaga, bagaimana merencanakan konten dengan maksimal, serta bagaimana menciptakan percakapan dalam forum publik di media sosial. Kegiatan ini dilakukan untuk membangun interaksi dalam menarik perhatian masyarakat agar Bawaslu Provinsi DKI Jakarta dapat mencapai *engagement* yang dituju.

Bawaslu Provinsi DKI Jakarta sebagai salah satu lembaga pemerintah

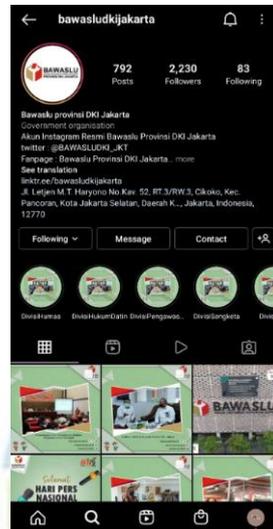
yang bertugas dalam memberikan tanggung jawabnya atas penyebaran informasi secara transparansi terkait aktivitas, program, dan kebijakan lembaga sebagai wujud keterbukaan informasi publik, melalui Humasnya memutuskan untuk menjalankan kembali secara aktif media sosial instagram sebagai salah satu media sosial teraktif dan banyak dicari oleh masyarakat.

Berdasarkan observasi virtual instagram @bawasludkijakarta pada 28 Februari 2022, pengelolaan aktivitas media sosial instagram melalui akun @bawasludkijakarta berupaya untuk terus mempublikasikan konten terkait sejumlah kegiatan yang dijalankan, mengingat instagram merupakan media sosial yang mengubah ketertarikan (*interest*) masyarakat dari media massa tertulis menjadi media massa digital.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara, terdapat informasi bahwa instagram menjadi wadah komunikasi yang cukup diutamakan dalam penyebaran informasi oleh Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta. Akun instagram yang dijalankan oleh Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta bernama @bawasludkijakarta dengan pengikut sebanyak 2.230 dan jumlah postingan sebanyak 792.

Berdasarkan observasi virtual instagram @bawasludkijakarta pada 28 Februari 2022, unggahan pertama yang dipublikasikan lewat akun resmi *instagram* Bawaslu Provinsi DKI Jakarta @bawasludkijakarta berupa sebuah video perkenalan Bawaslu kepada masyarakat, yang dikemas menggunakan desain yang sangat sederhana. Seiring berjalannya waktu serta perkembangan

teknologi yang semakin canggih, kini setiap postingan dikemas dengan satu desain grafis yang menarik serta mengikuti perpaduan warna yang serupa.



**Gambar 1. 1 Instagram Bawaslu Provinsi DKI Jakarta**

(Sumber: <https://www.instagram.com/bawasludkijakarta/?hl=en>)

Sesuai dengan tugas Humas pada instansi pemerintah yakni, mampu mempengaruhi opini masyarakat agar mudah untuk diaplikasikan kepada peraturan baru serta bertanggung jawab dalam memberikan informasi ke masyarakat untuk dapat mengemukakan pikiran dan pendapat instansinya. Semakin cakap Humas pemerintah dalam menginformasikan pemberitaan seluas-luasnya maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah tersebut. Penyebaran informasi kini menjadi ujung tombak agar selalu dijalankan oleh Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta secara rutin untuk menciptakan iklim komunikasi yang kondusif dalam melakukan pembangunan nasional.

Instagram yang dikelola oleh Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta merupakan langkah maju yang dijalankan dalam menciptakan pengetahuan serta

kesadaran publik akan informasi yang diberikan. Peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap Bawaslu Provinsi DKI Jakarta sebagai akibat dari adanya transparansi informasi cukup terlihat dari *engagement* yang didapatkan pada *instagram* @bawasludkijakarta yang terus naik. Dikutip dari *website jakarta.bawaslu.go.id* pada 12 Februari 2022, Bawaslu Provinsi DKI Jakarta meraih penghargaan Keterbukaan Informasi Publik tahun 2020 dengan predikat Informatif. Melalui peringkat informatif dari Bawaslu RI menjadikan Bawaslu Provinsi DKI Jakarta condong membuka diri ke publik terkait informasi akan tugas atau kewenangannya sebagai pengawas pemilu lewat media sosial *instagram*.

Berdasarkan data yang didapatkan, penggunaan media sosial *instagram* tidak dapat diabaikan begitu saja. Hal ini menjadi sebuah upaya dalam menjalin hubungan yang baik dengan publik serta meningkatkan citra positif lembaga pemerintah yang bersangkutan. Hal ini pun turut dirasakan oleh Bawaslu Provinsi DKI Jakarta untuk terus berupaya dalam mengelola akun *instagram* menjadi lebih menarik untuk mampu memaparkan strategi kebijakannya.

## **1.2 Fokus Dan Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, penelitian ini berfokus pada bagaimana Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta mengelola akun *instagram* sebagai wujud keterbukaan informasi kepada masyarakat untuk melaksanakan publikasi agar dapat memberikan pemahaman serta pengetahuan bagi masyarakat sehingga dapat membentuk opini publik yang positif terhadap Bawaslu Provinsi DKI Jakarta sebagai institusi pemerintah.

Dari fokus penelitian di atas, maka terbentuklah pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan informasi (*share*) kepada publik melalui instagram @bawasludkijakarta?
2. Bagaimana Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta mengoptimalkan informasi (*optimize*) yang ditargetkan kepada publik melalui instagram @bawasludkijakarta?
3. Bagaimana Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta mengelola instagram (*manage*) @bawasludkijakarta dalam memberikan informasi kepada publik?
4. Bagaimana Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta meraih target audiens (*engage*) yang berada di instagram @bawasludkijakarta?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian yang akan dilakukan ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta memberikan informasi (*share*) kepada publik melalui instagram @bawasludkijakarta.
2. Mendeskripsikan Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta mengoptimalkan informasi (*optimize*) yang ditargetkan kepada publik melalui instagram @bawasludkijakarta.
3. Mendeskripsikan Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta mengelola instagram (*manage*) @bawasludkijakarta dalam memberikan informasi kepada publik.

4. Mendeskripsikan Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta meraih target audiens (*engage*) yang berada di instagram @bawasludkijakarta.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Kegunaan hasil penelitian merupakan dampak dari berhasilnya suatu penelitian dijalankan sehingga akan memberikan dampak bagi instansi, organisasi, maupun lembaga terkait. Kegunaan praktis yang akan didapatkan dari penelitian ini adalah:

1. Membantu menjadi bahan masukan dan pertimbangan serta evaluasi untuk Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta dalam melakukan serta mengelola akun instagram dalam memberikan informasi ke publik.
2. Membantu memberikan referensi serta bahan masukan bagi mata kuliah *Online PR* dan *PR Writing* pada jurusan Hubungan Masyarakat UIN Sunan Gunung Djati.
3. Membantu memberikan referensi serta bahan evaluasi bagi pengelola yakni Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta terkait pengelolaan media sosial humas pemerintah melalui pengelolaan media sosial instagram.

##### **1.4.2 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian yang telah dilakukan nantinya diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu mengenai *public relations* khususnya mengenai implementasi tugas humas pemerintah. Kegunaan teoritis yang akan didapatkan dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan gambaran mengenai tugas humas pemerintah yang dilakukan oleh Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta melalui pengelolaan instagram sebagai wujud keterbukaan informasi dalam memberikan informasi kepada publik.
2. Memberikan penelitian ini sebagai bahan rujukan pada penelitian-penelitian berikutnya dengan mengangkat tema yang sama, yaitu terkait dengan pengelolaan instagram milik lembaga pemerintah dalam memberitakan informasi ke publik.
3. Membantu menjadikan penelitian ini sebagai sumber edukasi kepada masyarakat terkait membina dan membangun hubungan antara seorang *public relations* dengan publik pada suatu institusi pemerintahan.

## **1.5 Landasan Pemikiran**

### **1.5.1 Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan hasil temuan, ditemukan beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini, di antaranya. *Pertama*, penelitian sebelumnya yang digunakan oleh peneliti adalah yang diteliti oleh Alfiyaty, Lampe, dan Fitri dengan judul *Penyebaran Informasi Kepada Stakeholders Melalui Pengelolaan Cyber PR TVRI Sulawesi Tengah (Sulteng)*. Hasil dari penelitian ini adalah mengetahui peran Humas TVRI Sulawesi Tengah dalam menyebarkan informasi kepada masyarakatnya. Terlihat secara internal, Humas telah menerapkan konsep *radical transparency*, dengan konsep *cyber PR* yang belum ditemukan karena kurangnya atensi masyarakat akan *posting-an* yang diunggah.

Perbedaan hasil penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada objek & fokus penelitian. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Alfiyaty, Lampe, dan Fitri berfokus pada bagaimana peran Humas TVRI dalam menjangkau masyarakat melalui seluruh sosial media, seperti *facebook, instagram, youtube* dan *twitter*, sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta mengelola keterbukaan informasi publik sehingga menjadi sumber akurat bagi masyarakat melalui pengelolaan akun *instagram*.

*Kedua*, penelitian sebelumnya yang digunakan oleh peneliti adalah yang diteliti oleh Abidin, dan Ma'arif dengan judul *Pengelolaan Media Sosial Instagram Humas Pemerintah Provinsi Jawa Barat*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Abidin, dan Ma'arif menunjukkan bahwa pengelolaan media sosial instagram sebagai media penyebarluasan informasi yang dilaksanakan oleh Humas Pemrov Jawa Barat telah dilaksanakan dengan baik yang dilihat dari kemampuan mereka mengelola instagram dengan proses manajemen PR, seperti *defining the problem, planning and programming, taking actions and communicating*, dan *evaluating*.

Perbedaan hasil penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada teori yang digunakan di mana penelitian tersebut menggunakan metode *four step* PR dengan tujuan untuk mengetahui proses pengelolaan komunikasi publik sehingga masyarakat mendapatkan akses yang mudah untuk mengetahuinya. Sedangkan dalam penelitian yang akan peneliti lakukan dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif untuk

mendesripsikan sekaligus memfokuskan bagaimana pengelolaan instagram Bawaslu Provinsi DKI Jakarta mampu menjadi salah satu sumber akurat dalam menyebarkan informasi.

*Ketiga*, penelitian sebelumnya yang digunakan oleh peneliti adalah yang diteliti oleh Kendek, Ferry, Jackelin yang berjudul *Penerapan Cyber Public Relations Melalui Pengelolaan Website Pemerintah Kabupaten Toraja Utara*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *public relations* Pemda Toraja Utara dalam melakukan pengelolaan *website* telah menyediakan berbagai fasilitas dalam menampung aspirasi, kritik, ataupun saran dari masyarakat namun pada praktinya hal tersebut masih kurang mendapatkan partisipasi masyarakat.

Perbedaan hasil penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada objek penelitiannya di mana penelitian tersebut berfokus pada objeknya yaitu *website* Pemda Toraja Utara, sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada objeknya yaitu instagram yang dijalankan oleh Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta.

*Keempat*, penelitian sebelumnya yang digunakan oleh peneliti adalah yang diteliti oleh Erliansyah, dan Yohana dengan judul *Manajemen Pengelolaan Cyber Public Relations Dalam Mewujudkan Good Governance Pemerintah Kota Payakumbuh*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi keterbukaan informasi publik dari Pemerintah Kota Payakumbuh dapat dikatakan berhasil. Hal ini dilihat dari tiga aspek yang berbeda, yaitu pada saat perencanaan kegiatan, pelaksanaan kegiatan, dan evaluasi kegiatan *cyber*

*public relations* Dinas Komunikasi dan Informatika Pemkot Payakumbuh.

Perbedaan hasil penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada tujuan dan objek penelitian di mana penelitian tersebut berfokus pada manajemen pengelolaan *cyber* PR demi mewujudkan *good governance* pemerintah kota Payakumbuh, sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta menekankan pada tersampainya informasi kepada masyarakat melalui pengelolaan instagram sebagai bentuk keterbukaan informasi publik.

Kelima, penelitian sebelumnya yang digunakan oleh peneliti adalah yang diteliti oleh Meitsara, Imelda, dan Eif dengan judul *Pengelolaan Cyber Public Relations dalam Meningkatkan Citra*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi yang dijalankan oleh *public relations* Polda Jawa Barat melalui *website* resmi merupakan upaya untuk meningkatkan citra di mata publik, sehingga dalam hal ini, *website* resmi yang dikelola mendapat apresiasi dari masyarakat.

Perbedaan hasil penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada tujuan dan konsep yang lebih berfokus pada Humas Polda Jawa Barat menjalankan perannya sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dalam mengelola *website* sebagai salah satu sumber informasi bagi masyarakat, sedangkan pada penelitian ini berfokus pada bagaimana Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta mengelola akun instagram mereka sebagai bahan komunikasi sebagai bentuk keterbukaan informasi publik.

Table 1. 1 Penelitian Terdahulu

Nama Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan penelitian yang akan dilaksanakan
Rizqy Alfiyaty, Ilyas Lampe, Fitri Jurnal Kinesik Universitas Tadulako Vol. 8 No. 1 (2021)	Penyebaran Informasi Kepada Stakeholders Melalui Pengelolaan Cyber PR TVRI Sulawesi Tengah (Sulteng)	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa <i>public relations</i> TVRI Sulawesi Tengah mampu bertindak sebagai fasilitator komunikasi untuk dapat menghubungkan komunikasi antara TVRI selaku penyedia layanan dengan masyarakat melalui tv, karena media sosial TVRI Sulteng kurang mendapatkan minat dari masyarakat.	Penelitian terdahulu ini memberikan gambaran kepada peneliti mengenai peran seorang humas pemerintah sebagai fasilitator komunikasi dalam melakukan komunikasi dua arah untuk dapat memfasilitasi penyebaran informasi sehingga akan terciptanya suatu keterbukaan informasi publik.
Imas Permasih, Yusuf Zaenal Abidin, dan Abdul Aziz Ma'arif Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat UIN Sunan Gunung Djati Bandung Vol. 3 No. 1 (2018)	Pengelolaan Media Sosial Instagram Humas Pemerintah Provinsi Jawa Barat	Deskriptif Kualitatif	Peran Humas Pemrov Jabar dalam memberikan informasi publik berjalan lancar sehingga masyarakat dapat menerima informasi terkait agenda, kegiatan, atau kebijakan dengan mudah.	Penelitian terdahulu ini memberikan gambaran kepada peneliti mengenai pengelolaan instagram resmi instansi pemerintah dalam menjalankan komunikasi publik yang dilakukan oleh sebuah lembaga pemerintahan sebagai wujud keterbukaan informasi publik.
Veronika Kendek, Ferry V. I.	Penerapan <i>Cyber Public Relations</i>	Deskriptif kualitatif	Peran <i>public relations</i> Pemda Toraja Utara dalam melakukan	Penelitian terdahulu ini memberikan gambaran kepada peneliti mengenai

<p>A. K., Leviane Jackelin H. L. Jurnal Acta Diurna Komunikasi Universitas Sam Ratulangi Manado Vol. 4 No. 1 (2022)</p>	<p>Melalui Pengelolaan Website Pemerintah Kabupaten Toraja Utara</p>		<p>pengelolaan <i>website</i> telah menyediakan <i>website</i> yang memfasilitasi aspirasi, kritik, ataupun saran dari masyarakat namun pada praktinya hal tersebut masih kurang mendapatkan partisipasi masyarakat.</p>	<p>koordinasi yang baik akan menghasilkan satu pemahaman yang sama yang bertujuan untuk mengenalkan hal baru kepada masyarakat dalam rangka memberikan pemahaman terkait dengan program atau aktivitas yang dijalankan.</p>
<p>Beni Erliansyah dan Nova Yohana Jurnal Online Mahasiswa Universitas Riau Vol. 4 No. 2 (2018)</p>	<p>Manajemen Pengelolaan <i>Cyber Public Relations</i> Dalam Mewujudkan <i>Good Governance</i> Pemerintah Kota Payakumbuh</p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Proses implementasi keterbukaan informasi publik dilakukan dengan memfokuskannya pada tiga hal yang berbeda yaitu pada saat perencanaan kegiatan, pelaksanaan kegiatan, dan evaluasi kegiatan <i>cyber public relations</i> Dinas Komunikasi dan Informatika Pemkot Payakumbuh.</p>	<p>Penelitian terdahulu ini memberikan gambaran kepada peneliti mengenai strategi komunikasi melalui tiga fokus yang berbeda dalam upaya menyebarkan informasi agar masyarakat menjadi tahu sampai tertarik akan program yang dijalankan oleh suatu lembaga terkait.</p>
<p>Meitsara, Lida Imelda, Dang Eif Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat UIN Sunan Gunung Djati Vol. 1 No. 1 (2018)</p>	<p>Pengelolaan <i>Cyber Public Relations</i> dalam Meningkatkan Citra</p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Proses komunikasi yang dijalankan oleh <i>public relations</i> Polda Jabar dilakukan mengikuti aturan yang sudah ditetapkan sebelumnya pengelolaan <i>website</i> sebagai bagian dari aktivitas <i>cyber PR</i>.</p>	<p>Penelitian terdahulu ini memberikan gambaran kepada peneliti peran humas pada instansi pemerintah dalam menyampaikan informasi terkait lembaganya.</p>

### 1.5.2 Landasan Teoritis

Landasan teoritis yaitu seperangkat definisi teori, konsep, dan model yang akan dijadikan sebagai landasan dalam fokus penelitian. Landasan teoritis mencakup variabel yang tersusun rapi, oleh karena itu landasan teoritis menjadi landasan yang kuat untuk menunjang proses penelitian.

Berdasarkan pada latar belakang di atas, penelitian ini membahas mengenai pengelolaan instagram Bawaslu Provinsi DKI Jakarta sebagai salah satu tugas humas pemerintah yang memiliki tujuan untuk menciptakan persepsi yang positif yang disampaikan publik kepada lembaga terkait. Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan *The Circular Model of Some* untuk melihat bagaimana Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta membangun sistem komunikasi dua arah antara instansi yang bersangkutan dengan publiknya di media sosial.

*The Circular Model of Some* merupakan sebuah model yang dikemukakan oleh Regina Luttrell untuk memudahkan para praktisi dalam melakukan perencanaan komunikasi di sosial media. Luttrell (2015: 40) mengemukakan empat aspek dalam sosial media, seperti *share* (bagikan), *optimize* (mengoptimalkan), *manage* (mengelola), dan *engage* (terlibat). Masing-masing dari keempat aspek tersebut akan membantu praktisi Humas dalam merencanakan ataupun mengembangkan pengelolaan akun sosial media sebagai alat komunikasi dengan publik.

#### 1. *Share*

Membagi setiap aktivitas, program, atau kebijakan baru dari sebuah

lembaga kepada masyarakat melalui sosial media artinya menyatukan komunikasi yang terjadi antara lembaga dengan publiknya. Lembaga swasta sampai instansi pemerintah berusaha menentukan bagaimana cara berkomunikasi yang sesuai dengan karakteristik lembaga dan masyarakatnya. Pada tahap ini, Luttrell (2015: 41) menyebutkan tiga hal yang harus diperhatikan di dalamnya, yaitu *connect*, *participate*, dan *build trust*. Tahap *share* (membagikan) berusaha mewujudkan partisipasi dan interaksi yang tercipta atas pesan atau informasi yang disebarakan melalui media sosial.

## 2. *Optimize*

Tugas Humas pemerintah salah satunya adalah mendengar aspirasi, kritik, dan saran dari masyarakat untuk mampu mengoptimalkan penyebaran pesan di sosial media. Masyarakat memiliki hak tahu atas apa yang dikerjakan oleh suatu instansi pemerintah, oleh karena, gagasan yang disampaikan oleh masyarakat akan menjadi bahan pertimbangan bagi setiap instansi untuk menentukan kebijakan selanjutnya. Luttrell (2015: 42) menjelaskan bahwa setiap perusahaan, lembaga pemerintah, ataupun organisasi untuk mampu membuka mata dan telinga atas gagasan yang disampaikan oleh masyarakat. Hal ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana dialog yang tercipta dalam mengevaluasi percakapan lembaga.

## 3. *Manage*

Banyaknya kritik, saran, dan opini yang masuk memerlukan pengelolaan yang tepat pada sosial media yang digunakan. Humas membutuhkan kegiatan *monitoring* untuk melihat lebih dalam terkait keaktifan para pengikutnya di

sosial media (*media monitoring*), merespon keluhan dengan cepat (*quick response*), dan berusaha untuk mendekati diri dengan pengikutnya di sosial media (*realtime interactions*). Hal ini dilakukan untuk memahami, mengidentifikasi, dan merespon isu yang timbul dengan cepat, sehingga Humas tetap mampu mempertahankan kepercayaannya di mata masyarakat melalui sosial media.

#### 4. *Engage*

Tahap ini menjelaskan bagaimana Humas mampu mendapatkan audiens dari aktivitas lembaga di sosial media. Luttrell (2015: 42) menjelaskan bahwa tahap ini sangat memerlukan partisipasi dari masyarakat untuk menentukan bagaimana mereka mampu menempatkan dan menjalankan akun media sosialnya. Pada tahap *engage*, setiap lembaga harus mampu memahami siapa yang akan berperan menjadi tokoh *influencer* untuk masyarakatnya serta bagaimana lembaga melibatkan *influencer* tersebut untuk mampu diperkenalkannya kepada masyarakat sebagai sasaran atas target lembaga.

### 1.5.3 Kerangka Konseptual

#### 1.5.3.1 Humas Pemerintah

*Governance public relations* atau humas pemerintah pada umumnya merupakan jembatan komunikasi antara lembaga pemerintah dan publiknya. Ruslan (2004: 37) keberadaan humas pemerintah menjadi sangat penting, mengingat mereka berperan sebagai perantara penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat., sehingga masyarakat akan memperoleh informasi yang benar dan akurat. Kehadiran seorang humas di

dalam suatu institusi pemerintahan menjadi usaha yang tepat, mengingat salah satu peran humas yaitu meningkatkan pelayanan informasi publik.

Komunikasi yang dijalankan oleh humas pemerintah dapat bersifat dua arah (*two-way communication*) maupun bersifat satu arah (*one-way communication*). Biasanya, arus komunikasi dalam kegiatan kehumasan yang dijalankan oleh seorang humas pemerintah bersifat dua arah untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan oleh instansi terkait melalui humasnya dapat tersampaikan secara cepat dan akurat kepada masyarakat. Semakin berjalannya waktu, definisi mengenai humas pemerintah tentunya bermacam-macam dan terus berganti, namun hal ini tidak akan mengganggu eksistensi humas pemerintah. Profesi *public relations* akan tetap diperhitungkan dan menjadi aset penting yang dimiliki sebuah instansi atau perusahaan.

Peran humas pemerintah menjadi sangat penting di Indonesia sekarang, karena hal tersebut akan berdampak positif bagi kinerja institusi pemerintah terkait. Peran humas pemerintah lebih dari sekedar dokumentasi dan publikasi. Mereka akan menjalankan peran sebagai humas pemerintah yang mampu berkomunikasi dengan seluruh mitra media, membuat konferensi pers, membuat *press release*, maupun mengorganisir pertemuan dengan masyarakat. Pers juga dibutuhkan untuk mendukung kinerja humas pemerintah dalam mengoptimalkan pelaksanaan kegiatan serta untuk melaksanakan tanggung jawab sebagai institusi pemerintah dalam memberikan informasi publik.

### 1.5.3.2 Tugas Humas Pemerintah

Humas pemerintah memiliki tanggung jawab untuk dapat melaksanakan komunikasi dua arah dan timbal baliknya secara terencana yang bertujuan untuk menciptakan sikap saling pengertian demi mencapai tujuan bersama. Humas pemerintah menjadi kunci utama dalam penyebarluaskan informasi yang disampaikan dari lembaga terkait kepada publik. Hal ini semata-mata agar publik memahami ataupun ikut berpartisipasi dengan baik pada setiap rancangan kegiatan yang akan dijalankan.

Kelancaran arus informasi bagi publik dalam mengaksesnya berarti mengikutsertakan publik dalam mengawasi jalannya kegiatan pemerintahan. Lebih dari itu, humas pemerintah juga memiliki tugas untuk dapat memaksimalkan koordinasi penyebarluasan informasi publik yang tidak hanya kepada lingkup pemerintahan saja namun juga kepada para media, organisasi masyarakat, ataupun perguruan tinggi. Hal ini bertujuan untuk menciptakan keterbukaan informasi secara adil dan transparansi terkait lembaga pemerintah yang menjadi perwakilan masyarakat.

Cutlip, Center, & Broom (2018: 466) humas pemerintah juga bertugas untuk membangun dan mempertahankan citra positif yang berkembang di tengah-tengah masyarakat. Semakin baik citra suatu instansi pemerintah maka akan semakin baik juga eksistensi mereka di mata masyarakat. Tugas ini menjadi salah satu tugas yang cukup penting bagi setiap humas untuk dapat dipertahkannya, oleh karena itu, untuk

mewujudkan citra atau reputasi yang positif maka diperlukan adanya kerjasama antara pemangku kebijakan serta masyarakat sehingga akan menghasilkan iklim komunikasi yang baik, kondusif, dan dinamis.

### **1.5.3.3 Digital Public Relations**

*Digital public relations* merupakan aktivitas yang dijalankan oleh Humas dengan memanfaatkan fasilitas internet sebagai media komunikasi dalam menyebarkan publikasi dengan cepat dan merata ke seluruh lapisan masyarakat. Melalui internet maka praktisi Humas dapat dengan langsung menjawab keluhan publik terkait dengan isu tertentu sehingga Humas dapat menjawab dan memberikan tanggapan dengan sesegera mungkin. Kehadiran internet membawa peningkatan bagi kualitas kinerja Humas, karena mereka dapat secara langsung berinteraksi dengan publik yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan birokrasi publik.

Era industri 4.0 membawa dan menuntut setiap instansi pemerintah untuk memanfaatkan internet pada setiap kegiatannya. Internet memudahkan segala aktivitas hanya dalam hitungan menit. *Digital public relations* merupakan sebuah bentuk perwujudan dunia maya dalam praktik Humas.

Onggo (2004: 156) *digital public relations* merupakan kegiatan para praktisi humas yang dilakukan dalam dunia internet yang berbasis digital. Era digitalisasi membawa dampak yang begitu besar bagi kerja kehumasan, terlihat mereka lebih fleksibel, murah, dan ramah untuk digunakan. Kehadiran internet di tengah-tengah kerja praktisi humas mempermudah

humas dalam membangun brand atau *corporate image*-nya. Hal ini dapat dilihat bahwa humas menjadi juru bicara tercepat dan responsif yang berbicara sesuai dengan *brand personality* yang diwakilinya.

#### **1.5.3.4 Instagram**

Instagram merupakan salasatu media sosial dominan yang diperuntukkan sebagai media publikasi bagi penyebaran informasi suatu lembaga. Instagram sendiri menitikberatkan pada *posting*-an foto dan video dari para penggunanya. Penggunaan aplikasi ini ditunjukkan pada berbagai jenis kalangan melalui beberapa keunggulan yang ditawarkannya dari berbagai fitur aplikasi di instagram.

Boyd dan Ellison (2008: 11) menjelaskan instagram sebagai media sosial yang dimanfaatkan sebagai media promosi langsung dengan mempublikasikan foto atau video penting, singkat, dan jelas sehingga masyarakat melihat berbagai konten yang menarik dan edukatif. Sebagai situs jejaring media sosial, instagram turut berguna untuk membangun identitas online suatu lembaga yang berfungsi dalam menciptakan hubungan harmonis serta sikap saling pengertian antara lembaga dan masyarakat.

Instagram memiliki berbagai fitur-fitur yang berbeda dengan media sosial lain yang memungkinkan penggunaannya mengambil foto, dengan menerapkan unsur filter yang tersedia, hingga membagikannya ke berbagai layanan jejaring sosial pada media sosial yang sama maupun berbeda. Lebih dari itu, instagram juga memberikan kesempatan bagi masyarakat

untuk langsung memberikan komentar akan *posting-an* yang dipublikasikannya.

## **1.6 Langkah Penelitian**

Bagian ini membahas mengenai prosedur atau metodologi penelitian yang terdiri atas:

### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi pengambilan data dalam penelitian ini bertempat di Bawaslu Provinsi DKI Jakarta, yang bertempat di Jalan MT Haryono St No.Kav. 52, RT.3/RW.3, Cikoko, Pancoran, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Berdasarkan dengan tema penelitian yang diangkat yaitu mengenai pengelolaan instagram Bawaslu Provinsi DKI Jakarta sebagai bagian dari tugas Humas pemerintah maka lokasi tersebut dipilih karena memiliki sumber data yang dibutuhkan oleh peneliti dalam mengukur sejauh mana Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta dapat mempersuasi dan mencitrakan lembaganya pada masyarakat.

### **1.6.2 Paradigma dan Pendekatan**

#### **1.6.2.1 Paradigma Konstruktivisme**

Paradigma konstruktivisme melihat kebenaran sebagai hasil dari suatu konstruksi sosial, oleh karenanya, cara yang tepat untuk memahami dunia adalah dengan memahami manusia yang hidup didalamnya, sehingga pada paradigma konstruktivistik ini, seorang peneliti akan menjelaskan fenomena yang diangkat dari realitas sosialnya.

Penelitian yang akan dilakukan yaitu menggunakan paradigma

konstruktivisme karena penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan dan pemahaman terkait dengan peran Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta dalam membangun dan membina hubungan harmonis dengan masyarakat serta bagaimana terciptanya komunikasi dua arah antara Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta selaku institusi pemerintah dengan masyarakat dalam memberikan informasi ke mereka. Paradigma ini nantinya dapat membantu peneliti dalam menginterpretasikan realitas sosial mengenai implementasi tugas humas pemerintah melalui pengelolaan instagram yang didapatkan dengan melakukan pengamatan langsung dan melalui proses wawancara.

#### **1.6.2.2 Pendekatan Interpretif**

Pendekatan interpretif memandang bahwa manusia adalah makhluk yang akan memaknai serta memberikan arti pada dunia. Muslim (2016) dalam Jurnal *Wahana* menguraikan pendekatan ini bersifat subjektif yang menekankan pada pengalaman manusia sehingga diperlukan unsur-unsur manusiawi untuk memperkuat penelitian ini.

Penelitian yang akan dilakukan yaitu menggunakan pendekatan interpretif karena bertujuan untuk melihat apa yang melatarbelakangi keharmonisan Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta dengan publik sebagai wujud keterbukaan informasi terkait permasalahan atau keunikan yang disampaikan sehingga akan menciptakan pengetahuan dan pemahaman baru kepada masyarakat terkait dengan bagaimana manajemen dari Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan informasi ke masyarakat

sebagai wujud keterbukaan informasi publik.

### **1.6.3 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif. Ardianto (2004: 60) menguraikan bahwa penelitian deskriptif menggambarkan apa yang masyarakat baca terkait suatu kegiatan yang diperoleh dari lapangan berupa kata-kata maupun gambar dan bukan merupakan hasil yang diperoleh dari penghitungan angka-angka.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif karena bertujuan untuk memberikan kesan atau pendapat, menginterpretasikan, serta memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada masyarakat terkait objek yang diteliti yaitu mengenai implementasi tugas humas pemerintah melalui pengelolaan instagram yang diperoleh melalui proses wawancara dan observasi.

### **1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data**

#### **1.6.4.1 Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan begitu jenis data yang digunakan lebih menekankan pada kata-kata untuk menggambarkan kondisi objek yang diteliti secara alamiah, berkembang apa adanya, dan tanpa dimanipulasi oleh peneliti. Nugrahani (2014: 171) data kualitatif merupakan analisis yang dilakukan dari awal hingga akhir penelitian, karena hasil analisis awal akan menentukan langkah penelitian selanjutnya serta tidak menutup kemungkinan bahwa suatu penelitian nantinya akan mengalami perubahan pada fokus dan rumusan masalah seiring dengan penelitian yang dilakukan dan dijalankan di objek penelitian dengan menggunakan dua teknik, observasi

dan wawancara. Adapun jenis data yang akan dideskripsikan dan diperlukan pada proses penelitian, yaitu:

1. Data dari Bawaslu Provinsi DKI Jakarta mengenai pengelolaan instagram yang dilakukan oleh biro Humas sebagai wujud keterbukaan informasi.
2. Data dari sosial media mengenai dampak yang diberikan terkait dengan pengelolaan instagram yang dijalankan oleh Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta dalam proses keterbukaan informasi publik.

### **1.6.5 Sumber Data**

Sugiyono (2013: 317) menjelaskan bahwa sumber data merupakan segala hal yang didapatkan dari objek penelitian sebagai hasil dari pemaknaan terhadap suatu hal yang menjadi fokus permasalahan. Sumber data yang peneliti gunakan pada penelitian ini meliputi sumber data primer dan sumber data sekunder.

Sumber data primer pada penelitian yang dilakukan adalah pada Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta, khususnya yang berperan dalam mengelola instagram sebagai sumber penyampaian informasi yang akurat, jelas, dan efektif. Sumber data sekunder pada penelitian ini yaitu media sosial Bawaslu Provinsi DKI Jakarta dimana masyarakat mampu menyampaikan aspirasinya terkait informasi publik yang diberikan.

### **1.6.6 Penentuan Informan dan Unit Analisis**

Informan merupakan individu atau praktisi yang mengerti dan memiliki peran langsung dengan fokus penelitian. Informasi dari penelitian ini merupakan pihak internal perusahaan baik sebagai karyawan, kepala departemen atau divisi atau yang memiliki kedudukan dalam lingkaran Humas Bawaslu Provinsi DKI

Jakarta. Informan yang dipilih adalah informan yang kaya akan informasi yang relevan dengan fokus penelitian dan disesuaikan oleh peneliti sesuai kebutuhan.

Berikut kriteria informan yang peneliti tentukan:

1. Informan merupakan seseorang yang bertanggung jawab dalam segala aktivitas kehumasan di Bawaslu Provinsi DKI Jakarta, hal ini didasari dengan pemahaman informan akan tugas dan fungsi humas pemerintah dalam memberikan informasi ke publik.
2. Informan adalah pegawai pada Biro Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta yang memiliki jam terbang minimal 1 tahun. Peneliti menganggap dengan pengalaman jam terbang pada kurun waktu tersebut seseorang telah mampu memahami fungsi dan ruang lingkup kerja kehumasan.
3. Informan menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti mengenai proses pencarian, perencanaan, pengimplementasian, serta pengelolaan instagram yang dijalankan sebagai bagian dari keterbukaan informasi publik.

#### **1.6.7 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data bertujuan untuk menunjang proses penelitian dapat dilakukan dengan cara yang berbeda-beda di antaranya melalui observasi, proses wawancara, dokumentasi. Riduwan (2010: 51) menguraikan bahwa pengumpulan data merupakan langkah awal yang harus dilakukan sebelum maju pada tahap analisis, dimana pengumpulan data ialah teknik yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitian.

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang dianggap sesuai dengan tujuan dan masalah yang diteliti. Teknik yang digunakan dalam

penelitian ini di antaranya sebagai berikut:

### **1. Metode Observasi Partisipasi Pasif**

Metode observasi dapat diperoleh dari kegiatan keseharian informan terhadap kegiatan yang diangkat menjadi tema penelitian oleh peneliti. Sugiyono (2013: 145) menjelaskan bahwa metode partisipasi pasif merupakan keterlibatan orang-orang secara langsung yang diamati untuk dapat dijadikan sebagai sumber data dalam penelitian yang akan diangkat. Penelitian ini akan dilakukan dengan mengobservasi secara langsung kepada Staff Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta terkait implementasi tugas humas pemerintah yang dilakukan melalui pengelolaan untuk memberikan informasi ke publik.

### **2. Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*)**

Wawancara mendalam mengartikan bahwa seorang peneliti akan bertanya dan berinteraksi langsung kepada narasumber untuk mendapatkan informasi terkait dengan penelitiannya dengan menggalinya secara mendalam untuk mengetahui hal-hal dari objek yang diteliti. Penelitian ini akan dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung (*face to face*) kepada narasumber yang menjadi objek penelitian. Narasumber yang akan diwawancara yaitu Staff Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta. Keduanya merupakan narasumber yang terlibat langsung dalam proses publikasi serta terlibat langsung pada fungsi kehumasan di Kementerian Pertanian.

### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi yang digunakan pada penelitian kualitatif diperoleh dengan mengumpulkan berbagai jenis data dengan melihat ataupun menganalisis

dokumentasi oleh peneliti terhadap subjek yang diperlukan untuk menunjang kegiatan penelitian. Sugiyono (2015: 329) menjelaskan dokumentasi sebagai suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data ataupun informasi yang diperlukan dalam bentuk foto, buku, dokumen, dan sebagainya. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi instagram Bawaslu Provinsi DKI Jakarta.

### **1.6.8 Teknik Analisis Data**

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis data kualitatif, yaitu metode penelitian yang aktivitasnya bersifat subjektif sehingga dapat berubah seiring peneliti melakukan observasi langsung, dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penyimpulan hasil penelitian. Metode analisis data merupakan metode untuk memproses data yang dapat dijadikan sebagai informasi. Creswell dalam Raco (2010: 37) menjelaskan bahwa dalam suatu penelitian, analisis data perlu dilakukan untuk membuat data tersebut dapat lebih mudah di mengerti. Hal ini berguna untuk turut serta mendapatkan solusi atas permasalahan dari penelitian yang sedang dijalankan.

Penelitian ini akan menganalisis data dengan berdasarkan pada hasil wawancara mendalam dan observasi yang dilakukan langsung kepada Humas Bawaslu Provinsi DKI Jakarta. Hasil penelitian tidak akan ditambah atau dikurangi, namun peneliti akan memasukkan pendapat dan pandangannya terhadap hasil penelitian yang telah didapatkan. Lebih lanjut Creswell (2013: 276-284) menjelaskan secara detail langkah-langkah analisis data sebagai berikut:

- 1) Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Pada tahapan ini, pengumpulan data dari narasumber disusun ke dalam jenis-jenis yang berbeda berdasarkan pada sumber informasi.
- 2) Membaca keseluruhan data. Data yang telah didapatkan kemudian membangun *general sense* atas pesan informasi yang didapat serta menginterpretasikan makna secara keseluruhan.
- 3) Menganalisis data dengan meng-*coding*. Artinya, data yang diperoleh kemudian dimasukkan ke dalam kategori yang berbeda sesuai dengan kode yang berisi berbagai topik yang berbeda, seperti latar, perspektif narasumber, hubungan, dan sebagainya.
- 4) Selanjutnya, peneliti mulai mendeskripsikan semua kode-kode yang diperoleh untuk kemudian dianalisis yang nantinya akan melahirkan sebuah tema yang dijadikan sebagai judul dalam bagian pembahasan penelitian.
- 5) Menjabarkan deskripsi atas tema-tema tersebut ke dalam bentuk laporan secara kualitatif.
- 6) Menginterpretasikan data dalam menjelaskan esensi dari suatu informasi atau makna yang didapatkan dari hasil penelitian.

### 1.6.9 Rencana Jadwal Penelitian

No	Daftar Kegiatan	Jul	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr
1	<b>Tahap Pertama: Penyusunan Proposal Penelitian</b>									
	Pengumpulan Data Pra Penelitian									
	Penyusunan Proposal Penelitian									
	Bimbingan Proposal Penelitian									
	Revisi Proposal Penelitian									
2	<b>Tahap Kedua: Seminar Usul Proposal Penelitian</b>									
	SUPS									
	Revisi SUPS									
3	<b>Tahap Ketiga: Penyusunan Skripsi dan Pelaksanaan Penelitian</b>									
	Bimbingan Skripsi									
	Pelaksanaan Penelitian									
	Olah Data dan Analisis									
	Penyusunan Skripsi									
	Bimbingan Skripsi									
4	<b>Tahap Keempat: Sidang Skripsi</b>									
	Bimbingan Akhir Skripsi									
	Sidang Skripsi									