

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Media sosial, khususnya Instagram, telah menjadi platform yang sangat populer di Indonesia. Dengan kemampuan untuk berbagi foto dan video, Instagram memungkinkan pengguna untuk berinteraksi secara langsung melalui komentar dan pesan. Instagram juga memiliki fitur-fitur seperti hashtag yang mempermudah pencarian konten dan meningkatkan interaksi antar pengguna. Data dari *We Are Social* menunjukkan bahwa pada tahun 2020, terdapat 160 juta pengguna media sosial di Indonesia, meningkat dari 150 juta pengguna pada tahun 2019. Peningkatan ini menunjukkan betapa pentingnya peran media sosial dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia.

Dapat disimpulkan bahwa media sosial merupakan sebuah wadah untuk berbagi informasi serta pengalaman kepada orang banyak. Cara berbagi pengalaman di media sosial juga beragam mulai dari tulisan, gambar hingga video. Selain itu adanya kebebasan dalam mengekspresikan diri juga menjadi salah satu nilai tambah yang dimiliki oleh media sosial dalam menarik perhatian masyarakat.

Kemudahan dalam mengakses di media sosial juga memiliki daya tarik tersendiri, karena fiturnya yang bisa diakses di hampir setiap jenis handphone membuatnya marak digunakan oleh banyak orang. Perkembangan teknologi informasi juga berjalan linear dengan kenaikan jumlah jenis media sosial. Karena sifat dasar manusia yang tidak pernah puas dalam mencari hal baru, maka inovasi

media sosial pula tidak pernah berhenti. Instagram yang merupakan salah satu aplikasi media sosial, yang memungkinkan penggunanya untuk berbagi pengalaman antar dua orang atau lebih melalui media foto dan video. Tidak hanya berbagi, foto dan video tersebut juga dapat dikomentari oleh pengguna lain.

Instagram juga memiliki kekurangan, kesempatan dan hambatan. Hasil dari analisis peneliti mengenai SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity and Threats*) dari Instagram. Dapat ditemukan bahwa Instagram dari segi kekuatan atau *strength* memiliki potensi pada komunitas *influencer* yang memungkinkan semua orang menjadi terkenal melalui media sosial ini. Selain memiliki cakupan *audience* yang tinggi, Instagram juga memiliki fitur *hashtag* yang mempermudah penggunanya untuk mencari foto dan video. Namun Instagram bukan tanpa kekurangan, yang dimana adanya pembatasan lalu lintas *web* sehingga untuk bisa melakukannya pengguna perlu memiliki lebih dari 10.000 pengikut. Instagram juga memiliki peluang kenaikan jumlah pengguna, meskipun adanya hambatan yaitu kebebasan dalam Instagram yang kadang dapat disalahgunakan oleh oknum tidak bertanggung jawab untuk melakukan kejahatan seperti pencurian, penculikan, penipuan dan masih banyak lagi. Dalam perjalanannya, Instagram banyak digunakan sebagai media sosial yang secara resmi menyebarkan informasi. Bahkan beberapa media konvensional secara gamblang menambahkan Instagram menjadi salah satu platform resmi mereka.

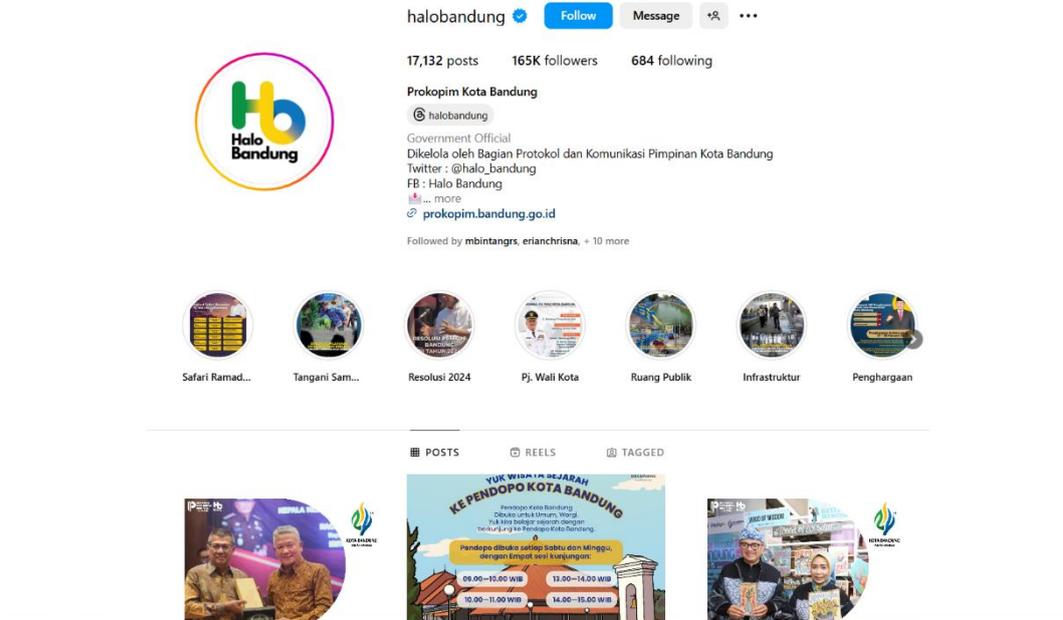
Pemerintah Kota Bandung adalah salah satu instansi yang aktif memanfaatkan media sosial, terutama *Instagram*, untuk menyampaikan informasi publik. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Sekretariat Daerah

Kota Bandung bertanggung jawab untuk mengelola penyebaran informasi ini. Prokopim memainkan peran penting dalam mengkoordinasikan tugas-tugas perangkat daerah, memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan daerah, serta memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada publik tepat sasaran dan efektif.

Prokopim memiliki tugas untuk menyelenggarakan tugas protokoler, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi. Dalam menjalankan tugasnya, Prokopim berupaya memberikan pesan-pesan dan informasi yang efektif kepada masyarakat melalui media sosial. Namun, peran Prokopim lebih bersifat taktis jangka pendek, dengan fokus pada penyampaian pesan-pesan dan informasi yang dapat mempengaruhi persepsi publik. Prokopim tidak dilibatkan dalam pengambilan keputusan strategis jangka panjang, tetapi lebih pada merancang dan menentukan strategi komunikasi untuk sosialisasi kebijakan pemerintah.

Pemanfaatan Instagram oleh Pemerintah Kota Bandung mencerminkan inovasi dalam komunikasi pemerintahan, yang bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang lebih terarah, cepat, efisien, dan terbuka. Dengan memanfaatkan Instagram, Pemerintah Kota Bandung dapat menyebarkan informasi secara lebih luas dan cepat, menjangkau masyarakat yang lebih luas dan beragam.

## Gambar 1. 1 Tampilan Instagram Prokopim Pemerintah kota Bandung



Sumber : Instagram @halobandung, (2024)

Akun @halobandung yang dikelola secara khusus oleh Prokopim Kota Bandung memiliki 17.132 postingan dengan total pengikut sebanyak 165.000 orang dan total diikuti sebanyak 684 orang, dengan pengikut sebanyak itu pastinya upaya Prokopim dalam membagikan kegiatan Pemerintah Kota Bandung akan terbantu selain media sosial Instagram Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Bandung juga memiliki media sosial lain yang dicantumkan dalam profil Instagram mereka.

Di Indonesia sendiri, instagram bertambah kemampuan dan berinovasi sebagai media untuk berjualan, berbagi cerita, berbagi pengalaman, dan yang saat ini ramai adalah penggunaan instagram di pemerintahan.

Saat ini mulai banyak instansi pemerintahan yang telah memanfaatkan media sosial seperti pemerintah kota maupun daerah juga sudah banyak yang aktif

dalam mengakses media sosial, mulai dari kepala daerah hingga instansi kota atau daerah itu sendiri memiliki media sosial khususnya instagram.

Pemerintah adalah suatu organisasi yang diberi kekuasaan untuk mengatur kepentingan bangsa dan negara. Lembaga pemerintah dibentuk umumnya untuk menjalankan aktivitas layanan terhadap masyarakat luas. Sebagai organisasi nirlaba, pemerintah mempunyai tujuan semata-mata untuk menyediakan layanan dan kemampuan meningkatkan layanan tersebut dimasa yang akan datang. Tujuan yang ingin dicapai biasanya ditentukan dalam bentuk kualitatif, misalnya peningkatan keamanan dan kenyamanan, mutu pendidikan, mutu kesehatan dan keimanan.

Sebagai tindakan komunikasi, masyarakat juga berperan sebagai jembatan untuk menciptakan lingkungan yang kondusif antara berbagai kelompok pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, dalam rangka “*win-win solution*” guna meningkatkan reputasi lembaga pemerintah itu sendiri, akibatnya jenis pemerintahan simetris dua arah adalah praktik manusia yang paling optimal. Tujuan humas bagi pemerintah adalah untuk menginformasikan kepada masyarakat umum tentang berbagai kebijakan pemerintah dan untuk menanggapi informasi yang tidak akurat dan bisa merusak.

Hal ini bertujuan untuk memberikan kesan baik kepada masyarakat terhadap pemerintah daerah. Pelaksanaan tindakan dan operasi di banyak lokasi dan di berbagai area merupakan fungsi kunci dari lembaga hubungan masyarakat dan organisasi komando dalam masyarakat kontemporer. Metode yang digunakan

dalam perintah manusia identik dengan yang digunakan oleh manusia dalam konteks lain, seperti pengumpulan informasi dan komunikasi (Moore, 2014:33).

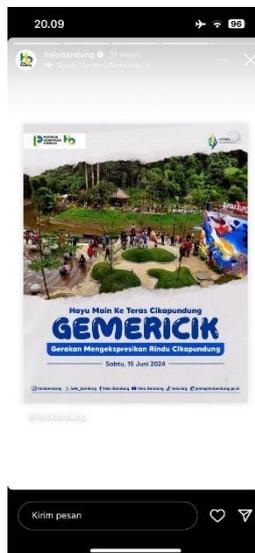
Komunikasi pimpinan tidak jauh berbeda dengan humas dan protokoler, sebagai bagian dari perannya sebagai juru bicara kepala daerah, tugas berat, strategi, dan kesulitan menjadi mata dan telinga pimpinan. Tanggung jawab seksi prokopim meliputi penyelenggaraan pelaksanaan tugas perangkat daerah, penyiapan pelaksanaan kebijakan, pemantauan, dan penilaian pelaksanaan kebijakan daerah di bidang protokoler, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi.

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) sekretariat daerah Kota Bandung bertugas melaksanakan persiapan pelaksanaan kebijakan Pemerintah Kota (Pemkot) Bandung, mengkoordinasikan tugas - tugas perangkat daerah khususnya Pemerintah Kota Bandung, memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pelaksanaan kebijakan daerah Kota Bandung di bidang keprotokolan, komunikasi, dan kepemimpinan komunikasi, serta perencanaan dan pelaporan.

Peran yang dilakukan prokopim juga hanya peran taktis (jangka pendek) yakni berupaya memberikan pesan-pesan dan informasi yang efektif agar dapat memiliki pengaruh bagi rakyat melalui pesan - pesan yang disampaikan. Dalam pelaksanaan sosialisasi, Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) tidak memiliki peran jangka panjang (peran strategis) karena ia tidak dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, memberikan proses sumbang saran, gagasan dan ide yang kreatif untuk melaksanakan program institusi yang bersangkutan. Prokopim Pemerintah Kota (Pemkot) Bandung hanya diberikan kekuasaan untuk

merancang dan menentukan apa yang akan digunakan untuk melakukan proses sosialisasi.

**Gambar 1. 2**  
**Contoh Postingan Instagram Prokopim Pemerintah Kota Bandung**



Sumber : Instagram @halobandung, (2024)

Gambar di atas merupakan beberapa contoh postingan dari Instagram @halobandung yang dikelola oleh Prokopim Kota Bandung, postingan tersebut berupa postingan berbentuk *feeds & story*. Setiap informasi yang diposting oleh

Bagian Prokopim Kota Bandung tentu saja mendapatkan komentar dari masyarakat yang memiliki akun Instagram dan mengikuti akun @halobandung, hal tersebut dapat dikatakan bahwa informasi yang disampaikan melalui media sosial Instagram tersampaikan ke publik dilihat dari adanya komentar dan penyuka postingan tersebut.

### Gambar 1.3 Contoh Komentar dan Like Instagram Prokopim Pemerintah Kota Bandung



Sumber : Instagram @halobandung, (2024)

Pada praktiknya masih banyak yang perlu diperhatikan dari strategi komunikasi yang dilakukan Prokopim kepada publik. Melalui *The Circular Model of Some* peneliti akan melihat bagaimana strategi komunikasi prokopim kota bandung kepada publik. Strategi ini akan dilihat kedalam empat bagian, yaitu *share*, *optimize*, *manage*, dan *engage*. Dengan begitu peneliti akan dapat mengetahui lebih dalam bagaimana Prokopim Kota Bandung mengelola media sosial, khususnya Instagram, dalam menyampaikan informasi publik kepada masyarakat. Penelitian

ini juga penting untuk memahami strategi komunikasi yang digunakan, tantangan yang dihadapi, serta efektivitas penggunaan Instagram dalam meningkatkan kualitas komunikasi pemerintahan di Kota Bandung. Dengan memahami hal-hal tersebut, diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk peningkatan strategi komunikasi pemerintah melalui media sosial di masa depan.

Dengan demikian untuk mengetahui dan mendalami lebih akurat tentang strategi komunikasi Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Pemerintah Kota (pemkot) Bandung dalam mempublikasikan kegiatan pemerintah serta seluruh jajaran Pemerintah Kota (Pemkot) kepada publik kota bandung, maka penulis berkeinginan untuk meneliti secara mendalam dan mengangkat judul **“Strategi Komunikasi Protokol Dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) kota Bandung dalam mempublikasikan kegiatan pemerintah melalui akun *instagram* (@halobandung) kepada Publik”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Rumusan Masalah Makro**

Bagaimana strategi komunikasi Prokopim kota bandung dalam mempublikasikan kegiatan pemerintah kota bandung kepada publik melalui akun instagram (@halobandung)?

### **1.2.2 Rumusan Masalah Mikro**

1. Bagaimana upaya PROKOPIM dalam berbagi (*Share*) pesan atau informasi kepada publik melalui instagram @halobandung?

2. Bagaimana perencanaan dan pemrograman PROKOPIM dalam mengoptimalkan (*Optimize*) pesan atau informasi kepada publik melalui instagram @halobandung?
3. Bagaimana cara PROKOPIM mengelola (*Manage*) pesan dengan baik dan dengan cara yang terukur kepada publik melalui instagram @halobandung?
4. Bagaimana cara PROKOPIM menarik perhatian (*Engage*) publik dengan karakteristiknya tersendiri melalui instagram @halobandung?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan menjelaskan strategi komunikasi Prokopim Kota Bandung dalam mendokumentasi dan menjelaskan semua kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung. Maksud penelitian ini pun supaya masyarakat mengetahui apa saja upaya-upaya yang dilakukan dalam memberikan informasi terkait kegiatan Pemerintah Kota Bandung.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui upaya PROKOPIM dalam berbagi dan menyebarkan pesan atau informasi kepada publik melalui instagram @halobandung.

2. Untuk mengetahui perencanaan dan pemrograman PROKOPIM dalam mengoptimalkan pesan atau informasi kepada publik melalui instagram @halobandung.
3. Untuk mengetahui cara PROKOPIM mengelola pesan dengan baik dan dengan cara yang terukur kepada publik melalui instagram @halobandung.
4. Untuk mengetahui cara PROKOPIM menarik perhatian publik dengan karakteristiknya tersendiri melalui instagram @halobandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber informasi yang berkaitan dengan pemahaman dan mampu menjadi sumber data yang berhubungan dengan ilmu komunikasi yang berkaitan dengan peran humas khususnya di dalam instansi pemerintahan.

##### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan rujukan yang akan digunakan oleh penelitian selanjutnya dalam konteks permasalahan yang akan berkaitan dengan peran humas dalam bidang pemerintahan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian dan sumber informasi bagi semua pihak yang berkaitan terutama untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang komunikasi tentang bagaimana menyusun strategi komunikasi yang baik dan efektif dalam instansi pemerintahan.

### **1.4.3 Kegunaan Praktis :**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna membantu masyarakat luas untuk memperluas informasi mengenai gambaran tentang strategi komunikasi yang baik dan efektif untuk lembaga pemerintahan serta bagi pihak-pihak lainnya.