

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berbagai kehidupan, baik individu, organisasi, lembaga pemerintah dan swasta dan berbagai kehidupan lainnya memerlukan strategi komunikasi dalam menjalani setiap kegiatan yang akan dilakukan. Karena tanpa sebuah strategi komunikasi seringkali kegiatan yang dilakukan tidak berjalan dan tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Pentingnya strategi komunikasi menjadi faktor penentu dalam keberhasilan apa yang ingin disampaikan atau apa yang menjadi tujuan, sebagaimana diungkapkan oleh Onong Uchjana Effendi bahwa:

“Strategi komunikasi merupakan paduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan, manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai satu tujuan. (effendi, 2003:301)

Kebijakan maupun program-program yang dimiliki oleh setiap instansi baik pemerintahan ataupun swasta harus terealisasikan dengan baik sehingga bisa sampai dan diketahui oleh publiknya baik internal atau eksternal, dalam penelitian ini masyarakat, karena penelitian dilakukan salah satu lembaga pemerintah di Jawa Barat yaitu Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat. Sehingga lembaga pemerintah harus menyusun strategi agar tujuan tersebut bisa tercapai, hal ini sesuai dengan pendapat yang diungkapkan oleh Informan penelitian pada saat pra riset dilakukan yaitu Bapak Fikri Azmi Arif, sebagai kehumasan informasi di media sosial instagram di Dinas

Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang mengatakan:

“Kami harus merencanakan dan menyusun strategi komunikasi yang tepat agar setiap informasi yang akan disampaikan atau disosialisasikan untuk pembangunan dapat diketahui oleh masyarakat” (wawancara oleh bapak Fikri Azmi Arif, Selasa, 25 Mei 2021)

Masih berdasarkan obeservasi awal pada saat pra riset, salah satu strategi komunikasi yang dilakukan untuk menyampaikan informasi kepada *followers* adalah menggunakan media sosial Instagram. Maka pada penelitian yang akan dilakukan, Peneliti mengambil penelitian ini untuk mengetahui perencanaan di lembaga Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat dalam penggunaan media sosial Instagram untuk untuk menyampaikan informasi kepada *followersnya*. Yang mengelola Media instagram ini adalah Divisi Humas DPMPTSP.

Di era globalisasi pada saat ini sangat memberikan dampak terhadap pesatnya perkembangan teknologi yang ditandai dengan meningkatkan arus informasi dan komunikasi. Diketahui dari berbagai studi literature, Informasi merupakan kebutuhan pokok masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan. Salah satu cara untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, yakni melalui keterbukaan informasi publik. Keterbukaan informasi publik merupakan kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat terutama mengenai layanan informasi publik.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendukung kebutuhan layanan informasi publik melalui media. Berbagai jenis media muncul sebagai perantara yang dapat memudahkan manusia untuk menyampaikan kegiatan komunikasinya melalui penggunaan internet. Keberadaan internet memudahkan

penggunannya untuk mengakses informasi kapan saja dan dimana saja. Sehingga internet sebagai media informasi dan komunikasi menjadi alternative bagi penggunannya. Pengguna teknologi dan informasi memiliki sifat yang mudah dipahami dan dapat diakses oleh masyarakat umum.

Tahun demi tahun media sosial telah menciptakan sebuah fenomena bahwa telah mendapatkan popularitas. Media sosial mempunyai fungsi yang diantaranya mengakses informasi, memudahkan pekerjaan dalam dunia bisnis dan ekonomi. Perkembangan media sosial saat ini semakin memberikan kemudahan bagi khalayak dalam mendapatkan kebutuhan. Tak mengherankan, kehadiran media sosial menjadi fenomena Facebook, Twitter, Youtube, Path, Instagram ialah beberapa jenis dari media sosial yang diminati oleh banyak khalayak.

Instagram merupakan salah satu jenis media sosial yang disebut dengan media sharing. Dimana media sosial memfasilitasi penggunanya untuk berbagi media, mulai dari dokumen, video, audio, gambar, dan sebagainya. Sebagaimana diungkapkan dalam bukunya, Nasrullah mengatakan bahwa:

Instagram dilengkapi dengan fitur-fitur pendukung didalamnya seperti foto, video, dan caption atau tulisan sebagai pendukung sebagai alat informasi. Dari awal peluncuran Instagram pada tahun 2010 sampai sekarang, pengguna Instagram semakin meningkat. Meningkatnya pengguna Instagram dikarenakan Instagram menawarkan konsep yang cukup simple yaitu berbagi foto. Namun, seiring berkembangnya Instagram saat ini dilengkapi dengan stories, video hingga fitur live. (Nasrullah, 2015:14)

Melalui teknologi Instagram, tanpa harus bertemu dengan jarak beribu – ribu mil pun dapat melakukan komunikasi dengan publiknya. Saat ini banyak perusahaan yang menggunakan teknologi internet untuk mempermudah kegiatan. Mengkaji tentang penggunaan sosial media ini adalah bagian dari teknologi

komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi ini merupakan suatu pengiriman pesan dalam suatu organisasi yang terdapat didalam ada kelompok formal dan informal didalam suatu organisasi, Menurut R.Wayne. Pace dan Don F. Faules dalam buku “Komunikasi Organisasi” komunikasi organisasi adalah untuk memperbaiki hal – hal untuk mencapai tujuan, serta memperoleh hasil yang diinginkan.

Untuk mencapai hal tujuan adapula harus meningkat kesejahteraan hidup masyarakat, berbagai sumber daya digali dan dicari baik selama ini sudah ada sumber daya baru, baik merupakan sumber daya manusia, sumber financial, maupun sumberdaya kelembagaan dalam upaya meningkatkan peranannya didalam kegiatan sosial ekonomi.

Tanggung jawab pemerintah dalam menghadapi era globalisasi sangatlah penting, sehingga pemerintahan pun perlu system yang ada guna mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Tata kelola pemerintahan yang baik dapat dilihat pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan memberikan nilai tambah bagi peningkatan kinerja pemerintahan.

Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat juga merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bidang pelayanan masyarakat adalah DPMPTSP PROVINSI JAWA BARAT merupakan bidang Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat merupakan unsur yang memberikan pelayanan perizinan yang sudah menerapkan pelayanan perizinan

secara online untuk mengedepankan kesederhanaan, kejelasan dan ketepatan waktu.

Sistem pelayanan yang diberikan secara online oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat berupa layanan perizinan dan non perizinan. Adanya layanan perizinan merupakan suatu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP kepada masyarakat secara online berupa pembuatan surat izin sampai dengan penerbitan surat tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, meskipun peneliti tentang penggunaan sosial media dalam sebuah organisasi bukanlah masalah baru dalam ranah penelitian, namun karna sosial media adalah sebuah kajian media yang terus berkembang maka peneliti memutuskan meneliti tentang Instagram tetap menjadi masalah penting dan menarik untuk diteliti sehingga penelti mengangkat judul penelitian sebagai berikut: **“Strategi Komunikasi Humas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat”** (Studi Deskriptif Mengenai Strategi Komunikasi Divisi Humas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat Melalui Media Sosial Instagram (@dpmptsp.Jabar) Dalam Memberikan Informasi Pelayanan Publik Pada *Followersnya*.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Peneliti membagi Rumusan masalah penelitian menjadi 2 dua rumusan Masalah yaitu, Rumusan masalah makro dan rumusan masalah mikro, diantaranya sebagai berikut:

### 1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Rumusan Masalah Makro penelitian ini yaitu: Bagaimana Strategi Komunikasi Divisi Humas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Melalui Media Sosial Instagram (@dpmptsp.Jabar) Dalam Memberikan Informasi Pelayanan Publik Pada *Followersnya*?

### 1.2.3 Rumusan Masalah Mikro

Untuk menjawab rumusan masalah yang masih sangat luas di atas maka peneliti menyusun Rumusan Masalah Mikro sebagai berikut:

1. Bagaimana **tujuan** humas melalui sosial media instagram (@dpmptsp.jabar) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Memberikan Informasi Pelayanan Publik Pada *Followersnya*?
2. Bagaimana **perencanaan komunikasi** yang dilakukan oleh humas melalui sosial media instagram (@dpmptsp.jabar) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Memberikan Informasi Pelayanan Publik Pada *Followersnya*?
3. Bagaimana **manajemen komunikasi** yang dilakukan oleh humas melalui sosial media instagram (@dpmptsp.jabar) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Meningkatkan Informasi Pelayanan Publik Pada *Followersnya*?

### 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

#### 1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang Strategi Komunikasi Divisi Humas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Melalui Media Sosial Instagram (@dpmptsp.Jabar) Dalam Memberikan Informasi Pelayanan Publik Pada *Followersnya*

#### 1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui **tujuan** humas melalui sosial media instagram (@dpmptsp.jabar) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Memberikan Informasi Pelayanan Publik Pada *Followersnya*.
2. Untuk mengetahui **perencanaan komunikasi** yang dilakukan oleh humas melalui sosial media instagram (@dpmptsp.jabar) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Memberikan Informasi Pelayanan Publik Pada *Followersnya*.
3. Untuk mengetahui **manajemen komunikasi** yang dilakukan oleh humas melalui sosial media Instagram (@dpmptsp.jabar) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Memberikan Informasi Pelayanan Publik Pada *Followersnya*.

## **1.4 Kegunaan Peneliti**

Kegunaan penelitian ini dapat dilihat dari teoritis dan praktis, sebagai berikut :

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Kegunaan secara teoritis dari penelitian yang akan dilaksanakan dapat membantu dalam pengembangan pengetahuan, pengembangan ilmu komunikasi organisasi secara umum, dan Ilmu Humas secara khususnya yaitu tentang strategi komunikasi Humas dalam penggunaan media sosial instagram.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Kegunaan Praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **a) Untuk Peneliti**

Penelitian ini berguna bagi peneliti, sebagai aplikasi ilmu yang selama studi hanya diperoleh secara teori yaitu tentang implementasi penggunaan Instagram oleh Divisi Humas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

#### **b) Untuk Akademik**

Penelitian ini berguna sebagai literatur dan informasi bagi Mahasiswa Unikom secara Umum dan mahasiswa Mahasiswa Program studi Ilmu komunikasi yang akan melakukan penelitian, terutama bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian pada kajian yang sama yaitu tentang media social instagram oleh divisi Humas lembaga lainnya atau di lembaga yang sama.



**c) Untuk DPMPTSP**

Penelitian berguna sebagai informasi atau evaluasi bagi DPMPTSP yaitu tentang strategi komunikasi melalui media sosial instagram yang digunakan oleh Divisi Humas lembaganya untuk menyebarkan informasi sebagai pelayanan publik kepada masyarakat jawa barat yang sebagai *followers*.

**d) Untuk Masyarakat**

Hasil penelitian ini dapat berguna bagi masyarakat sebagai informasi mengenai Strategi Komunikasi Divisi Humas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat untuk memberikan informasi kepada masyarakat Jawa barat khususnya masyarakat yang menjadi followersnya media social instagramnya (@dpmptsp.jabar).