BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kegiatan kehumasan dengan menggunakan internet disebut dengan Humas Digital atau *Cyber Public Relations*. Humas Digital sendiri ialah kehumasan yang dilakukan melalui media internet, mulai dari kegiatan publikasi sampai *customer relations management* yang merupakan penerapan atau aplikasi dari perangkat ICT (*Information and Communication* Technologies) bagi keperluan *Public Relations* atau Humas (Basit & Rahmawati, 2017:201). Internet yang memiliki sifat *one-to-one* dapat dibangun dalam waktu yang cepat karena sifat internet yang intraktif. Peranan Humas Digital disini erat hubungannya dengan media *online* dan media cetak yang sangat penting kaitannya dengan informasi suatu perusahaan atau instansi.

Menurut Phillips dan Young pada bukunya yang berjudul *Online Public Relations*, untuk mencapai kesuksesan dalam humas digital diperlukan penerapan elemen-elemen humas digital. Elemen tersebut terdiri keterbuakaan (*transparency),* kebocoran informasi (*internet porosity),* perubahan makna pesan ketika didistibusikan melalui internet (*the internet as an agent),* kekayaan konten *(richess in content)* dan jangkauan (*reach).* Kelima elemen tersebut dikenal dengan Elemen Humas Digital (Phillips & Young, 2009)

Humas Digital di era digital seperti sekarang mendapatkan peran yang penting termasuk di instansi pemerintahan. Humas pada instansi pemerintahan atau

lembaga *non profit* memiliki tujuan yaitu terciptanya sumber daya manusia humas pemerintah yang berkualitas, komunikatif, aspiratif dan terciptanya kemitraan dengan pemangku kepentingan, tujuan tersebut berguna dalam mencapai sasaran dari humas pemerintah (Panduan Umum Humas Pemerintah dalam Puspitasari et al., 2014:268).

Selain memiliki tujuan Humas Pemerintah juga memiliki fungsi yang sangat penting yaitu.

> "Fungsi Humas Pemerintah lebih besar ketimbang praktik PR lainnya, puncak perbedaannya adalah peran advokasi publik yang dimainkan oleh komunikator pemerintah untuk membuat keputusan pemerintah. Dalam hal ini, humas berperan penting untuk meningkatkan pelayanan publik. Dimanapun pejabat humas berada ia bertugas untuk memberi tahu tentang program resmi atau apa-apa yang dilakukan oleh birokrat" (Cutlip et al dalam (Yazid, 2015:160)

Humas Pemerintah memiliki dua tugas yaitu: Pertama, menyebarkan informasi secara teratur mengenai kebijaksanaan, perencanaan dan hasil yang telah dicapai; Kedua, menerangkan dan mendidik publik mengenai perundang-undangan dan hal-hal yang bersangkutan dengan kehidupan rakyat sehari-hari. Selain itu adalah tugasnya pula menasehati pimpinan departemen dalam hubungannya dengan reaksi atau tanggapan publik terhadap kebijaksanaan yang dijalankannya (Effendy dalam Rahmawati, 2017:18).

Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat merupakan corong dari DPRD Provinsi Jawa Barat yang masuk kedalam bagian sekretariat yang berfungsi sebagai fasilitator kegiatan dewan, berfungsi sebagai penyelenggara informasi kegiatan DPRD dan berperan sebagai penghubung antara publik internal yaitu Anggota Sewan dan publik eksternal yaitu Masyarakat Jawa

Barat. Tugas pokok, fungsi, rincian tugas unit dan tata kerja Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat juga diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 6 dan Nomor 47 Tahun 2016 yaitu menyelenggarakan pelayanan administrasi dan pemberian dukungan terhadap tugas dan fungsi DPRD, serta menyediakan dan mengkoordinasikan Tenaga Ahli sesuai dengan kebutuhan DPRD dan kemampuan keuangan Daerah. Bagian Humas dan Protokol mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pengelolaan, dan pelayanan humas dan protokol meliputi publikasi, dan informasi, aspirasi dan hubungan antar lembaga serta protokol dan urusan pimpinan[i].

Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat memanfaatkan aktivitas Humas Digital dalam memberikan informasi terkait hal-hal yang harus diketahui oleh publik demi terciptanya hubungan yang baik dan erat antara pemerintah dengan rakyat, karena internet memiliki beberapa manfaat diantaranya;

> "Informasi dengan cepat tersampaikan kepada publik, internet bisa sebagai sarana penyebaran informasi dan promosi, siapapun dapat mengakses internet, tidak terbatas oleh ruang dan waktu" (Soemirat & Ardianto, 2003:193).

Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat melakukan hal yang inovatif dalam pelaksanaan program yang berkaitan dengan memberikan informasi kepada masyarakat agar tersampaikan dengan maksimal, yaitu dengan meluncurkan dan mengelola *podcast*, istilah *podcast* sendiri berasal dari *Playable On Demand* dan *Broadcast.*

Definisi *podcast* menurut Brown, A., & Green T.D adalah file audio atau video yang diunggah di web agar dapat diakses oleh individu baik berlangganan

maupun tidak dapat didengarkan atau ditonton dengan menggunakan komputer atau pemutar media digital *portable* (Zellatifanny, 2020). Sedangkan menurut Merriam Webster *podcast* adalah suatu program (seperti musik atau pembicaraan) tersedia dalam format digital untuk pengunduhan otomatis melalui internet sebagai *file audio* yang dilampirkan ke umparan RSS (Meisyanti & Kencana, 2020:193).

Di Indonesia sendiri berdasarkan pada tahun 2018, sample sebanyak 2023 orang terdapat 67,97% yang sudah familiar dengan *podcast.* Selain itu juga didapatkan data alasan mendengarkan *podcast* adalah karena konten yang bervariasi yaitu alasan lainnya karena *flexiblity (on demand)* dan karena lebih nyaman daripada kontek visual. Data tersebut dikutip berdasarkan survey yang dilakukan oleh *Dailysocial.id* (Eka dalam Meisyanti & Kencana, 2020:194). Walaupun keberadaan *podcast* yang masih baru dan bersifat auditif dalam penyebaran informasi tetapi seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan *podcast* yang merupakan media baru ini semakin dikenal oleh masyarakat. Hal tersebut terlihat dalam berkembangnya era digital dan *podcast* semakin dikenal oleh kalangan *bloger*, *youtuber*, maupun instansi pemerintahan mulai menggunakan *podcast* sebagai media untuk menyebarkan suatu informasi (Fadilah et al., dalam Muarif & Ahmad, 2021:85)

Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat mulai mengelola *podcast* sebagai media baru yang digunakan yaitu pada tanggal 10 Maret 2021. Dengan nama Voxpop Podcast yang merupakan sebuah kanal media berbasis *audio* yang membahas tentang isu-isu menarik di tengah masyarakat dari sudut pandang Anggota DPRD Provinsi Jawa Barat. Voxpop Podcast dikemas dengan

berupa dialog/*talkshow* dipandu oleh seorang pembawa acara dan seorang bintang tamu yaitu Anggota DPRD Provinsi Jawa Barat, saat ini Voxpop Podcast di unggah melalui *platform* Spotify, YouTube. Voxpop Podcast sudah memiliki 5 episode yang sudah tersedia di Spotify dan 11 episode di YouTube pertanggal 30 Juli 2021.

Isu-isu yang dibahas di dalam Voxpop Podcast merupakan isu-isu yang menarik dan ramai diperbincangkan ditengah masyarakat seperti isu perempuan dan anak. Dalam *podcast* tersebut Anggota Komisi V DPRD Provinsi Jawa Barat yaitu Ibu Siti Muntamah yang mengungkapkan bahwa masih ada empat kabupaten/kota yang belum masuk kedalam kriteria kota layak anak dan DPRD Provinsi Jawa Barat akan terus mendorong seluruh Kabupaten/Kota di Jawa Barat masuk kedalam kriteria kota layak anak agar anak-anak di Jawa Barat dapat mendapatkan fasilitas atau lingkungan yang ramah dan layak.

Melalui media baru ini membuat peran Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat menjadi lebih besar dari sebelumnya. Dalam Proses pengelolaannya sendiri banyak hal-hal yang harus diperhatikan agar media baru ini dapat berfungsi maksimal dan sebagaimana mestinya apalagi sejauh ini pemaanfaatan *podcast* di Indonesia khususnya dalam pemerintahan belum begitu marak.

Voxpop Podcast juga menjadi salah satu cara yang digunakan oleh Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat untuk mensosialiasikan kinerja dari Anggota DPRD Provinsi Jawa Barat sebagai wakil rakyat kepada Masyarakat Jawa Barat secara khusus dan kepada seluruh lapisan Masyarakat Indonesia secara umum dan cara untuk mendekatkan diri kepada masyarakat

terlepas dari jabatan yang diampu oleh setiap Anggota DPRD Provinsi Jawa Barat. Voxpop Podcast diharapkan dapat membentuk saling pengertian dalam komunikasi, pemahaman, penerimaan dan kerjasama antara organisasi dengan berbagai publiknya seperti yang diungkapkan oleh Cutlip, Center & Broom dalam mendefinisikan fungsi manajemen secara khusus seorang Humas (Soemirat & Ardianto, 2003:14)

Berdasarkan uraian tersebut peneliti merasa tertarik untuk mengetahui bagaimana penerapan pelaksanaan Humas Digital yang dilakukan oleh Bagian Humas dan Protokol DPRD Provinsi Jawa Barat sebagai media baru yang digunakan dengan judul penelitian **"Elemen Humas Digital Melalui Pengelolaan Voxpop Podcast Oleh Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat".**

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan, peneliti menerapkan rumusan masalah makro dalam penelitian ini adalah "**bagaimana elemen humas digital melalui pengelolaan Voxpop Podcast oleh Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat?"**

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Peneliti menjabarkan pertanyaan mikro dari pertanyaan makro yang sudah ditetapkan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana ***transparency*** dari humas digital Voxpop Podcast Oleh Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana ***internet porosity*** dari humas digital Voxpop Podcast Oleh Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana ***the internet as an agent*** dari humas digital Voxpop Podcast Oleh Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat?
4. Bagaimana ***richness in content*** dari humas digital Voxpop Podcast Oleh Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat?
5. Bagaimana ***reach*** dari humas digital Voxpop Podcast Oleh Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menjelaskan elemen humas digital melalui pengelolaan Voxpop Podcast oleh Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat**.**

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui ***transparency*** dari humas digital Voxpop Podcast Oleh Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat
2. Untuk mengetahui ***internet porosity*** dari humas digital Voxpop Podcast Oleh Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat

3. Untuk mengetahui ***the internet as an agent*** dari humas digital Voxpop Podcast Oleh Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat
4. Untuk mengetahui ***richness in content*** dari humas digital Voxpop Podcast Oleh Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat
5. Untuk mengetahui ***reach*** dari humas digital Voxpop Podcast Oleh Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Keguanan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu komunikasi, khususnya terkait dengan elemen humas digital dan pengelolaan media baru dan komunikasi organisasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Kegunaan Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian ini yaitu sebagai pengaplikasian ilmu yang selama ini diterima oleh peneliti, serta guna menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dalam kajian komunikasi mengenai elemen humas digital suatu program lembaga pemerintahan melalui pengelolaan *podcast*.

b. Kegunaan Bagi Akademi atau Program Studi

Penelitian ini dapat berguna bagi mahasiswa UNIKOM, khususnya mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi sebagai literatur dan referensi

tambahan terutama bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada kajian yang sama.

c. Kegunaan Bagi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat

Penelitian ini diharapkan menjadi evaluasi mengenai kegiatan humas digital melalui pengelolaan Voxpop Podcast sehingga dapat terus melakukan yang terbaik kedepannya.

d. Kegunaan Bagi Pendengar *Podcast*

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pendengar Voxpop Podcast mengenai elemen humas digital pada pengelolaan *podcast* tersebut oleh Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.