

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi internet menjadi salah satu alasan suatu organisasi, dimana Penggunaan internet atau media digital telah merubah cara suatu organisasi berinteraksi dengan publik, hal ini karena kehadiran internet mampu menyediakan akses tanpa batas bagi publik terhadap organisasi maupun sebaliknya. Saat ini, lembaga pemerintahan, mengalami transformasi dalam praktik kehumasannya. Dimana penggunaan media digital dalam praktik kehumasan pemerintah atau *government public relations* saat ini sudah menjadi hal yang umum dilakukan. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III Jakarta termasuk salah satu lembaga pemerintah yang menggunakan media digital dalam praktik kehumasannya.

LLDikti (Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi) Wilayah III Jakarta merupakan satuan kerja Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia. Sebagai salah satu lembaga pemerintah yang menaungi perguruan tinggi di wilayah Jakarta, LLDikti III perlu terus menyampaikan informasi yang terverifikasi dari pemerintahan dengan efektif dan efisien. Berbagai macam kanal media digital telah digunakan oleh LLDikti III. Bagi lembaga pemerintahan, penggunaan teknologi informasi dalam aktivitas bekerja seiring dengan konsep *electronic government (e-government)*. Di Indonesia sendiri regulasi terkait *e-government* sudah ditetapkan oleh Presiden melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Pemanfaatan teknologi informasi pada lembaga pemerintahan seperti LLDikti III ditujukan untuk mencapai penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), peningkatan layanan publik, pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi publik yang efektif dan efisien.

Pada Anugerah Diktiristek 2022, LLDikti Wilayah III berhasil meraih 8 penghargaan yang berdasar pada pengukuran kinerja tahunan. Salah satu penghargaan yang berhasil LLDikti III raih adalah *silver medal* kategori Media Sosial. LLDikti III aktif mengelola berbagai media sosial yang dimilikinya, mulai dari Facebook; Twitter; Instagram, YouTube, dan TikTok. Penyampaian informasi yang dilakukan melalui media sosial bukan hanya sekedar efisien waktu dan tenaga, namun juga memerhatikan efektivitas dari dunia digital yang bisa dengan lebih mudah menjangkau khalayak yang lebih jauh dan luas

Berdasarkan survey yang dilakukan Hootsuite (We Are Social): *Indonesia Digital Report 2022*. Jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai angka 204,7 juta orang dengan pengguna aktif media sosial sebanyak 191,4 juta orang. Dalam penggunaan media sosial saat ini, penduduk Indonesia sudah memasuki peringkat ketiga di dunia (Katadata, 2020).

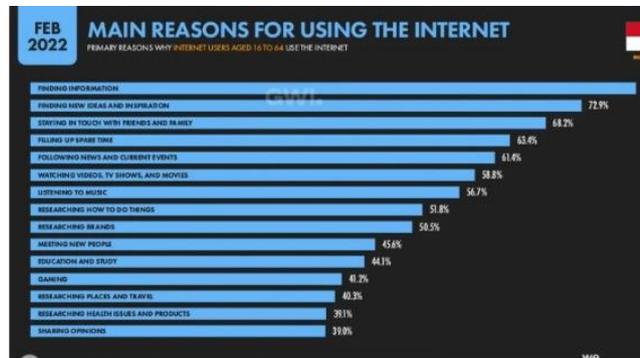


Gambar 1.1 Data Jumlah Pengguna Internet

Sumber: Hootsuite (We Are Social): *Indonesia Digital Report 2022*

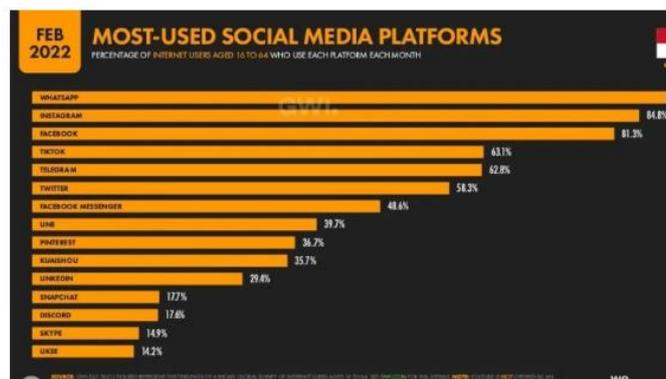
Fenomena banyaknya pengguna aktif media sosial di Indonesia ini membuktikan bahwa media sosial sudah melekat menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia. Di mana dari data tersebut, sebanyak 80,1% dari 204,7 juta pengguna internet di Indonesia memiliki alasan utama menggunakan internet untuk menemukan informasi. Platform media sosial yang banyak digunakan di Indonesia pada tahun 2022 ialah

Whatsapp dengan presentase 88,7% dari jumlah populasi, kemudian dengan presentase 84,8% *Instagram* menempati posisi kedua.



Gambar 1.2 Alasan utama penggunaan internet

Sumber: Hootsuite (We Are Social): Indonesia Digital Report 2022



Gambar 1.3 Data platform media sosial terbanyak digunakan di Indonesia

Sumber: Hootsuite (We Are Social): Indonesia Digital Report 2022

Sebuah pilihan yang tepat bagi sebuah lembaga pemerintahan untuk menggunakan media sosial sebagai sarana membagikan informasi yang efisien dan efektif. Meskipun terlihat presentase yang cukup besar bagi *Whatsapp* sebagai platform media sosial yang paling banyak digunakan, tetapi dengan melihat fitur serta faktor mengenai aplikasi pesan lintas platform ini yang sudah terhitung sebagai media sosial karena berbagai fitur sosial. *Whatsapp* tetaplah hanya sebuah aplikasi pesan yang memiliki fitur canggih, belum bisa dijadikan sebagai alat yang bersifat universal mengingat nomor handphone yang menjadi syarat utama ini masih terhitung sebagai sebuah privasi. Maka dari itu, penggunaan *Instagram* merupakan pilihan yang tepat bagi lembaga pemerintahan untuk menyampaikan

informasi hingga berinteraksi dengan khalayak luas. Dengan memposting informasi melalui *Instagram*, baik berupa gambar atau video yang berkualitas tinggi, dengan editan dan sentuhan warna yang sedemikian rupa agar foto dan videonya terlihat semakin menarik. Sebagai lembaga pemerintahan yang aktif pada media sosial, LLDikti Wilayah III telah melakukan banyak aktivitas humas digital sebagai sarana menyampaikan informasi sekaligus menciptakan interaksi atau *engagement* dengan para publiknya.

Berdasarkan data websiterating.com, Instagram memiliki lebih dari 2 miliar pengguna aktif bulanan (MUA) dan 500 juta pengguna aktif harian (DAU). Jika dibandingkan dengan platform media sosial lainnya, gambar pada Instagram rata-rata mendapat lebih dari 23% *engagement*. Dimana rata-rata 95 juta foto diunggah setiap hari di Instagram, dengan 63% pengguna Instagram setidaknya memeriksa aplikasi tersebut sekali dalam sehari.



Gambar 1.4 Instagram LLDikti Wilayah III

Sumber: <https://instagram.com/humas.lldikti3> diakses pada 03 Januari 2023

LLDikti Wilayah III memiliki lebih dari 10.900 pengikut dan 2.044 postingan pada akun instagramnya. Dari banyaknya jumlah postingan tersebut LLDikti III bukan hanya menampilkan informasi pemerintahan, namun juga beberapa konten informatif dan interaktif dengan para pengikutnya. Hal ini terlihat dari salah satu rubrikasi konten yang disuguhkan secara teratur, mulai dari rubrikasi Kata Kita pada hari senin; Klinik Dikti Monas di hari selasa; Presisi di hari rabu; Kata Anak Magang di hari kamis; Elsiklopedia atau Unik dan Menarik di hari jumat; hingga rubrikasi konten secara *occasional* tergantung kegiatan atau acara seperti AADL dan Trail Blazer. Hal tersebut merupakan wujud dari interaksi sosial LLDikti III dengan publik melalui platform Instagram dengan ruang lingkup yang luas di mana terjadi komunikasi dua arah secara digital.

Berdasarkan data pra penelitian yang dilakukan, media sosial yang paling aktif digunakan oleh LLDikti Wilayah III adalah Instagram. Akun media sosial yang mempunyai *username* @humas.lldikti3 itu sudah memiliki centang biru atau terverifikasi keasliannya oleh pihak Instagram. Dimana centang biru tersebut tidak bisa dimiliki atau digunakan oleh semua pengguna.



Gambar 1.5 Penghargaan LLDikti Wilayah III pada Anugerah Diktiristek

Sumber: <https://instagram.com/humas.lldikti3> diakses pada 14 Januari 2023

Selama 3 tahun berturut-turut (2020, 2021, 2022) LLDikti Wilayah III mendapatkan penghargaan di acara Anugerah Diktiristek, Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi Republik Indonesia terutama pada kategori Media Sosial. Dimana humas LLDikti Wilayah III dapat memanfaatkan media sosial untuk membantu berbagai kinerja humas secara cepat dan efisien.

Tabel 1.1 Perolehan Penghargaan LLDikti Wilayah III

Tahun	Jenis Penghargaan	Pemberi Penghargaan
2020	Anugerah Dikti, Kategori Media Sosial Terbaik 1	Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (Ditjen Dikti) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia
2021	Anugerah Diktiristek, Juara 1 Kategori Media Sosial	Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi (Ditjen Diktiristek) Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia
2022	Anugerah Diktiristek, Silver medal Kategori Media Sosial dan Gold medal Kategori Insan Humas	Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi (Ditjen Diktiristek) Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia

Sumber: <https://dikti.kemdikbud.go.id/>

Berdasarkan analisa dari data-data yang sudah dijabarkan, diantara LLDikti lainnya, LLDikti Wilayah III memiliki diferensiasi dan posisi yang signifikan dalam memperkuat fungsi *government public relations*. Pada media sosial Instagram @humas.lldikti3, diperoleh bahwa LLDikti Wilayah III merupakan sebuah lembaga pemerintah yang memanfaatkan media sosial sebagai sarana memberikan informasi sekaligus berinteraksi. Tidak hanya itu saja, telah ditemukan bahwa LLDikti III juga memiliki rubrikasi konten secara teratur dalam mempublikasikan konten informatif dan

interaktif di media sosial Instagram-nya. Setidaknya LLDikti III selalu membagikan 2 hingga 3 konten dalam satu hari baik pada fitur Instagram *Feed* maupun *Story*. Melihat fenomena ini penulis memiliki ketertarikan untuk meneliti lebih jauh mengenai pengelolaan media sosial LLDikti Wilayah III melihat dari fungsi *government public relations* didalamnya. Oleh karena itu, melihat permasalahan di atas penulis melakukan penelitian dengan mengambil judul: “Pengelolaan Media Sosial LLDikti Wilayah III dalam Memperkuat Fungsi Government Public Relations (Studi Deskriptif Kualitatif pada akun Instagram @humas.lldikti3)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuarikan di atas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa yang dilakukan *government public relations* dalam mengelola media sosial lembaga pemerintahan?
2. Mengapa *government public relations* LLDikti Wilayah III perlu melakukan penguatan fungsi melalui media sosial?
3. Bagaimana pengelolaan media sosial LLDikti Wilayah III dalam memperkuat fungsi *government public relations* melalui Instagram @humas.lldikti3?
4. Untuk apa pengelolaan media sosial Instagram @humas.lldikti3 yang dilakukan *government public relations* LLDikti Wilayah III?

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan dengan lebih fokus dan mendalam, maka penulis membatasi variabel penelitian ini hanya berkaitan dengan: “Pengelolaan Media Sosial LLDikti Wilayah III dalam Memperkuat Fungsi Government Public Relations melalui Instagram @humas.lldikti3”.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan beberapa hal yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis menetapkan pokok rumusan masalah pada penelitian ini adalah: “*Bagaimana Pengelolaan Media Sosial Instagram @humas.lldikti3 dalam Memperkuat Fungsi Government Public Relations?*”

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan jawaban atau sasaran yang ingin dicapai penulis dalam sebuah penelitian. Oleh sebab itu, tujuan penelitian ini adalah, untuk mengetahui:

1. Pengelolaan media sosial Instagram LLDikti Wilayah III
2. Fungsi *government public relations* dalam mengelola media sosial Instagram LLDikti Wilayah III

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat positif atau bahan masukan pada program studi Ilmu Komunikasi konsentrasi jurusan *public relations* terkait ragam penelitian yang diharapkan dapat menjadi acuan bagi perkembangan penelitian selanjutnya yang menggunakan tema yang sama dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membangun pemikiran dan sikap kritis terhadap fenomena atau isu terkini yang disekitar. Selain itu juga dapat menjadi referensi bagi siapa saja yang ingin mengetahui bagaimana *government public relations* dalam pengelolaan media sosial.