

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi dalam bentuk media *Online* atau internet saat ini begitu pesatnya menjadi segala sesuatu bisa di dapatkan termasuk informasi yang menunjang kegiatan bagi masyarakat. Bahkan saat ini dengan berkembang teknologi tadi pengguna sosial media bisa mengakses berbagai informasi dari gemgamannya. Sebagai fenomena yang terbentuk akan kemajuan zaman pada era serakang (<https://media.neliti.com>:2014).

Situs media social bisa membuat proses interaksi antar individu menjadi lebih mudah, namun secara simultan menyebabkan koleksi data pribadi secara *Online* dapat dimiliki dan dijual kembali kepada pengiklan. Kondisi khalayak secara konstan serta pengawasan oleh negara dan pasar, tetapi mendorong individu untuk berpartisipasi aktif dalam proses ini atas kemauannya sendiri. Potensi teknologi media baru yang kreatif, menimbulkan perdebatan terkait implikasi media baru ini bagi khalayak yang menjadi peran perubahan. Saat ini para pengguna media dan layanan berbasis Internet dibius oleh ilusi kebebasan berekspresi dan kemudahan komunikasi Privasi dan kebebasan berekspresi di ruang maya. Kini telah menjadi komoditas yang memiliki nilai tinggi bagi kapitalis-kapitalis jenis baru di ruang maya (<https://media.neliti.com>:2014).

Kegiatan media sosial merupakan bagian terpadu dari kegiatan komunikasi instansi pemerintah secara menyeluruh. Oleh karena itu, kegiatan tersebut harus diselaraskan dengan kebijakan umum pemerintah. Kebijakan instansi pemerintah yang memiliki akun media sosial tersebut harus tercermin dalam isi media sosial. Untuk mengelola hubungan masyarakat dengan memanfaatkan media sosial digunakan akun resmi masing-masing instansi pemerintah dengan penanggung jawab (kadministrator) pimpinan dari instansi yang bersangkutan untuk dan atas nama pemimpin instansi. Penanggung jawab berhak sepenuhnya untuk mengunggah informasi yang berkaitan dengan instansi serta menanggapi atau menjawab komentar, pendapat, masukan, dan saran khalayak. Dalam pelaksanaan sehari-hari dapat ditunjuk petugas yang khusus mengelola media sosial instansi yang bersangkutan (Permenpan RB No 83 Tahun 2012).

Pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah merupakan salah satu inovasi dengan memaksimalkan teknologi. Ada beberapa manfaat media sosial bagi pemerintah diantaranya, yaitu :

1. Mendorong efisiensi pemerintahan

Penggunaan media sosial dapat menjangkau masyarakat dengan lebih luas dan cepat. Media sosial dengan teknologi Artificial Intelligent (kecerdasan buatan) dapat digunakan untuk membantu proses analisa sebuah data.

2. Memulihkan kepercayaan masyarakat yang turun

Di era keterbukaan seperti saat ini, masyarakat banyak mendapatkan informasi dari media sosial seperti whatsapp group atau komunitas di Facebook. Maraknya hoax dapat menimbulkan rasa tidak percaya. Media sosial dapat menjadi solusi karena dapat menjangkau khalayak secara lebih personal dan komunikatif.

3. Menghadapi perkembangan jaman

Instansi Pemerintah saat ini menghadapi tantangan tertentu berupa penghematan anggaran, menuanya staf yang dimiliki, dan birokrasi yang dapat menghalangi kemajuan. Tantangan ini dapat diatasi dengan persiapan perencanaan, dapat mengatasi masalah di kemudian hari (<https://www.djkn.kemenkeu.go.id:2019>).

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi (Permenpan RB) menjadi acuan dasar media sosial dalam pemerintahan meliputi :

1. faktual, yaitu informasi yang disampaikan melalui media sosial berlandaskan pada data dan fakta yang jelas dengan mempertimbangkan kepentingan umum;
2. disampaikan melalui media sosial sehingga dapat diakses dengan mudah dan diketahui oleh siapa saja, kapan saja, di mana saja dalam menyampaikan pesan secara benar, jujur, dan apa adanya;
3. keikutsertaan (Partisipasi) dan keterlibatan (Pemerintah) yakni penyampaian informasi melalui media sosial yang diarahkan untuk

mendorong keikutsertaan dan keterlibatan khalayak dengan cara memberikan komentar, tanggapan, dan masukan kepada instansi pemerintah;

- a) interaktif, yakni komunikasi instansi pemerintah yang dilakukan melalui media sosial bersifat dua arah;
- b) harmonis, yaitu komunikasi instansi pemerintah melalui media sosial yang diarahkan untuk menciptakan hubungan sinergis yang saling menghargai, mendukung, dan menguntungkan di antara berbagai pihak yang terkait;
- c) etis, yaitu pelaksanaan komunikasi instansi pemerintah melalui media sosial yang menerapkan perilaku sopan, sesuai dengan etika dan kode etik yang ditetapkan, serta tidak merugikan orang lain dan menimbulkan konflik;
- d) kesetaraan, yaitu terbina hubungan kerja yang baik dan setara antara instansi pemerintah dan pemangku kepentingan;
- e) profesional, yaitu pengelolaan media sosial yang mengutamakan keahlian berdasarkan keterampilan, pengalaman, dan konsistensi;
- f) akuntabel, yaitu pemanfaatan media sosial yang dapat di pertanggung jawabkan (Permenpan RB No 83 Tahun 2012).

Serta atas dasar Peraturan Gubernur Jawa Timur (PERGUB) No. 18 Tahun 2016 Pasal 7 Pedoman dalam meningkatkan program pemerintah. Pengelolaan Media Sosial dilakukan dengan strategi merancang pesan yang tepat untuk khalayak sasaran dan menyebarkan pada media sosial yang

telah ditetapkan pada masing-masing instansi. Strategi ini sebagai dasar yang tepat untuk melibatkan seluruh lembaga serta masyarakat sebagai pembangunan jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang untuk kepentingan bersama. (Pergub No:18,2016)

Pengelolaan Media Sosial berdasarkan Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 37 Tahun 2016 Pasal 3 menggunakan prinsip :

1. kredibel, yaitu menjaga kredibilitas sehingga informasi yang disampaikan akurat, berimbang, keterwakilan;
2. integritas, yaitu menunjukkan sikap jujur dan menjaga etika;
3. professional, yaitu memiliki pendidikan, keahlian, dan keterampilan di bidangnya;
4. responsif, yaitu menanggapi masukan dengan cepat dan tepat;
5. terintegrasi, yaitu menyelaraskan penggunaan media sosial dengan komunikasi lainnya, baik yang berbasis internet (*on-line*); dan
6. keterwakilan, yaitu pesan yang disampaikan mewakili kepentingan instansi, bukan kepentingan pribadi.

Informasi publik dimaknai tentang kebijakan pemerintah yang berdampak luas terhadap masyarakat yang harus diketahui dan dipahami secara akurat oleh masyarakat. Selain itu juga dapat diartikan informasi yang bersifat mendesak atas konteks tertentu sebagai bentuk penjelasan atas isu berkembang dimasyarakat. Informasi publik adalah informasi yang

dihasilkan, dikelola, dimiliki, dihimpun atau dikuasai oleh suatu badan publik sehubungan dengan tugas pokok, fungsi dan kewenangan yang dijalankannya dan melekat pada badan publik tersebut, serta mempunyai dampak baik langsung maupun tidak langsung bagi kehidupan masyarakat. (Yovinus:2018)

Media sosial juga memiliki dampak kepada masyarakat yang merupakan hasil dari peran media sosial juga memiliki dampak positif yakni mempererat silaturahmi, menyediakan ruang untuk berpesan positif seperti melakukan dakwah agama, mengakrabkan hubungan pertemanan di kala seseorang malu berteman di dunia nyata, menyediakan informasi yang tepat dan akurat seperti informasi lowongan pekerjaan, wirausaha, beasiswa dan sebagainya, menambah wawasan dan pengetahuan seperti pengetahuan praktisi (Husnul Khotimah:2018).

Dari dua jurnal tersebut terkait Peran Media Sosial atau Media *Online*, dapat disimpulkan bahwa media *Online* bisa bermanfaat bagi pemerintah ataupun masyarakat. Di butuhkan media *Online* di era sekarang sebagai sarana komunikasi yang terbuka. Pemerintah sebagai pemeran utama pembangunan, harus di tingkatkan segala kekurangan yang ada dalam memberikan sarana-prasaran kepada masyarakat. Salah satunya sarana media sosial sebagai komunikasi (Aqil:2022).

Kota Probolinggo masyarakatnya rata-rata memiliki media sosial dalam mengisi waktu sehari-hari yang berkaitan berbagai macam kegiatan di kehidupan masyarakat secara umum. Tentu perlu ditingkatkan tentunya,

melalui media massa *Online* agar bisa memahami akan keterbukaan pemerintah. Karena media massa *Online* tidak serta sebagian hiburan masyarakat, melainkan mendapatkan informasi yang penting yang dilakukan oleh pemerintah untuk kebutuhan secara pribadi, keluarga, teman, maupun secara umum, maka dari itu perlunya peran aktif Humas Pemerintah di bawah naungan Diskominfo melalui media massa *Online* untuk berkontribusi secara nyata kepada masyarakat secara umum (Aqil:2022).

Instansi Pemerintah di era modern ini sangat terbantu dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi. Adanya Media massa *Online* membuat jarak dan waktu menjadi tidak berarti. Transparansi dan kecepatan menjadi keharusan dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan tidak melupakan akuntabilitas kinerja. Media *Online* menjadi salah satu sarana bagi Pemerintah untuk memberikan layanan yang cepat dan mudah, media *Online* juga membuat rakyat lebih aktif mengawasi jalannya layanan publik. Peran Pemerintah Kota Probolinggo untuk memanfaatkan media *Online* tentu menjadi daya tarik tersendiri khususnya pemuda yang menjadi pelaku utama akan inovasi baru di dunia maya, serta masyarakat secara umum (Sandi Hasanudin :2017).

Perlu adanya upaya komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah dengan warganya agar tercipta saling pengertian dan pemahaman bersama, salah satunya melalui aktivitas humas. Humas pemerintah yang merupakan salah satu bagian khusus dari spesialisasi humas yang menjalankan fungsi manajemen untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang

harmonis dalam rangka melayani dan mempengaruhi kebijakan publik guna memperoleh pengertian, kepercayaan, kerjasama, dan dukungan dari khalayak internal dan eksternal. Humas pemerintah bertugas menjalankan kebijakan publik dan pelayanan publik. Dalam kebijakan publik, humas bertugas memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintahan yang mengikat rakyat. Sedangkan dalam pelayanan publik, humas bertugas memberikan pelayanan terbaik, dengan birokrasi yang mudah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Sehingga dunia pemerintahan memperoleh citra dan reputasi yang positif. Humas pemerintah mempunyai peran ke luar dengan berupaya memberikan informasi kepada masyarakat sesuai dengan tujuan dan kebijaksanaan lembaga (Sandi Hasanudin :2017).

Serta bagian Humas Pemerintah dibawah naungan Diskominfo Kota Probolinggo sebagai sarana pelayanan informasi kegiatan kepala daerah dan pelayanan dokumentasi kepala daerah. Peran bagian Humas sebagai menungjang kegiatan kepala daerah yang menyangkupi sarana penghubung masyarakat kepada kepala daerah untuk menjalankan sebuah roda birokrasi yang transparan/akuntabilitas sebagai wujud penyambung lidah rakyat. Dari banyaknya kegiatan Pemerintah bagian Humas sebagai yang utama untuk memberikan informasi, sebelum adanya informasi dari pihak swasta kepada masyarakat yang tidak memiliki informasi yang A1 atau yang tidak sesuai kebijakan pemerintah yang berada di lapangan (Aqil:2022).

Perannya humas sebagai jembatan penghubung masyarakat. Fungsi humas Pemerintah yang berkaitan mengumpulkan, mengolah dan

menyebarkan informasi yang berkaitan dengan program/kebijakan, aktivitas dan capaian yang diraih oleh lembaga hingga tanggapan lembaga atas respon, aspirasi dan opini yang berkembang di masyarakat terhadap lembaga tersebut. Media sosial telah terbukti menjadi media penyebaran informasi yang cukup efektif bagi banyak kalangan. Tidak jarang akibat cepatnya penetrasi informasi di media sosial sebuah isu yang belum jelas kebenarannya bergerak liar di luar kendali pihak-pihak yang terkait. Dalam kondisi seperti ini, Humas Pemerintah dituntut untuk memiliki kemampuan mengelola media sosial agar informasi-informasi yang berkaitan dengan lembaga penaug dapat tersampaikan dengan baik. Selain itu, Humas juga harus mampu mengelola berbagai sumber informasi dan saluran komunikasi secara efektif, agar informasi yang seharusnya diketahui oleh masyarakat dapat sampai kepada publik dengan tepat (Nuning Kurniasih:2016).

Dalam visi-misinya yang menjadi Program Kerja Wali Kota Probolinggo. Sektor pendidikan dan kesehatan memang menjadi perhatian utama bagi Bapak Hadi Zainal Abidin. Pada sektor pendidikan berhasil merealisasikan program pendidikan gratis bagi SD dan SMP Negeri di Kota Probolinggo, serta pendidikan murah dan berkualitas bagi SD dan SMP swasta di Kota Probolinggo. Pendidikan gratis, sudah terealisasi sejak Maret 2019 lalu, sertadiberi seragam gratis pada siswa kurang mampu. Bidang kesehatan, jaminan kesehatan BPJS *Universal Health Coverage* (UHC) untuk warga Kota Probolinggo, dimana sekitar 97 persen sudah tercover BPJS. Serta sudah terealisasinya dimana sekitar 29 ambulans siaga di setiap kelurahan.

Komitmen Pemkot Probolinggo, sudah di mulainya pembangunan pada tahun 2020 sebuah rumah sakit baru yang masuk wilayah wonoasih tersebut. Serta banyaknya program yang lain sudah dicapai menjadikan Kota Probolinggo mendapat beberapa penghargaan seperti lingkugan dan lain-lain. Sejumlah capaian keberhasilan ditorehkan selama dua tahun pertama ini. Sesuai dengan visi-misi saat kampanye, sektor Pendidikan dan Kesehatan, menjadi prioritas utama (<https://www.timesindonesia.co.id:2021>).

Serta pada tahun ini munculnya salah satu program smart city menitik beratkan pada dukungan berbagai sektor yakni sektor pemerintahan, kesehatan, pendidikan, perekonomian, perdagangan, pariwisata dan sebagainya. Pembangunan melalui Media *Online* itu dibutuhkan kerja sama dengan banyak pihak, salah satunya mendukung pengembangan solusi digital berbasis pita lebar di Kota Probolinggo yang menjadi sebuah gerakan baru. Gagasan baru dari pemerintah mengupayakan sebuah konsep sebagai kota cerdas atau pintar membantu masyarakat yang berada di dalamnya dengan mengelola sumber daya yang ada dengan efisien dan memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat (<https://jatim.antaranews.com:2021>).

Program yang bagus perlu didukung seluruh kalangan masyarakat yang salah satunya melalui media *Online*. Dengan terus berkembangnya media *Online* secara positif bisa memberi manfaat bagi warga Kota Probolinggo, serta bisa mesukseskan program pemerintah melalui peran bagian humas dibawah naungan Diskominfo saat ini. Media *Online* atau media sosial yang di sukai banyak kalangan, menjadi hal yang muda untuk mengakses

informasi kebijakan pemerintah akan upaya kesejahteraan masyarakat. Adanya kendala dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang saat ini masih kurang secara langsung di terapkan dilapangan dari berbagai macam karakter masyarakat.

tentang “Peran Media Massa *Online* Terhadap Program Kerja Wali Kota Probolinggo (Studi Bag. Humas Pemerintah Kota Probolinggo)”.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan yang sudah di uraikan di atas, maka masalah penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana Peran Media *Online* melalui Humas Pemkot Probolinggo dalam meningkatkan Program Kerja Walikota di Masyarakat.

C. TUJUAN

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar Peran Media *Online* Pemerintah Kota Probolinggo Melalui Bidang Humas.

D. MANFAAT

Beberapa manfaat dari penelitian sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menjembatani penelitian terdahulu, serta penyempurnaan dalam Peran Media *Online* di masyarakat

- b. Menjembatani penelitian terdahulu, harapan dapat memudahkan masyarakat dalam Informasi yang akurat melalui Media *Online*
2. Manfaat Praktis
Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaaat dan masukan bagi segenap tenaga Bidang Humas Pemkot Probolinggo Sebagai kontribusi referensi dan sambung informasi bagi peneliti yang berkaitan.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memudahkan pembahasan dalam penulisan skripsi ini maka materi-materi pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab yang terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

yang membahas latar belakang masalah mengapa penulis perlu melakukan penelitian ini serta Rumusan masalah yang bertujuan agar pembahasan dalam skripsi ini tidak meluas dari yang telah ditetapkan. Selanjutnya menjelaskan tujuan dan manfaat dari penelitian ini, terakhir sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

berisikan Penelitian terdahulu yang berguna sebagai acuan atau referensi untuk memudahkan peneliti, dan perbedaan dengan peneliti terdahulu sebagai perbedaan penelitian. Selanjutnya kerangka dasar

teoritik yang berkenaan dengan penelitian ini, terakhir kerangka pemikiran sebagai alur atau jalannya suatu penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

yang terdiri dari jenis penelitian yang digunakan, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, Sumber data yang digunakan dalam kegiatan penelitian, Teknik pengumpulan data terdiri dari Observasi, Wawancara dan studi dokumentasi, selanjutnya Instrumen penelitian alat yang dipergunakan dalam mencari data, terakhir Analisa data sebagai tahapan untuk menganalisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

yang berisikan Gambaran umum lokasi penelitian yang berguna untuk menyajikan secara rinci lokasi penelitian, selanjutnya Penyajian data fokus penelitian yang berguna sebagai data-data yang diperoleh dari observasi, dan wawancara mengenai keterbukaan informasi publik dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa.

BAB V : PENUTUP

menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian sekaligus jawaban atas rumusan masalah yang penulis ajukan pada bab I. Dan di akhir tulisan penulis juga menyampaikan saran-saran kepada pihak-pihak yang berkaitan dan berkepentingan dengan penelitian ini, baik secara langsung maupun tidak.