

PENDAHULUAN

Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin *communis* yang berarti “sama”, *communico*, *communication*, atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*). Istilah pertama (*communis*) paling sering disebut sebagai asal kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata Latin lainnya yang mirip (Mulyana, 2010:46).^[1] Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap pendapat, atau perilaku baik secara lisan maupun tak langsung melalui media. Kesimpulan dari definisi tersebut yakni bertujuan memberi tahu, atau mengubah sikap (*attitude*), pendapat (*opinion*), atau perilaku (*behavior*). Proses komunikasi pada hakekatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran itu bisa berupa gagasan, informasi, opini dan lain-lain yang muncul dari benaknya. Perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegairahan dan sebagainya yang muncul dari lubuk hati (Effendy dalam Setiadi, 2016:3).^[2]

Hubungan Masyarakat (Humas) merupakan suatu seni dan ilmu pengetahuan yang menerapkan program-program Humas secara terencana dan berkesinambungan. Humas suatu organisasi atau perusahaan berupaya melakukan hubungan yang baik dengan *public* dan menjaga citra organisasi atau perusahaan dan di dalam melaksanakan programnya, Humas melakukan komunikasi yang persuasif dan efektif melalui media yang tepat. (Saleh dan Bassar, 2019:25).^[3]

Menurut Ardianto dalam Farhan (2020:10) dalam dunia pemerintahan, Hubungan Masyarakat (Humas) bertugas menjalankan kebijakan publik dan pelayanan publik. Salah satu kegiatan Humas pemerintahan dalam bidang kebijakan politik adalah memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintah yang mengikat masyarakat, sedangkan dalam pelayanan publik adalah memberikan pelayanan terbaik, dengan birokrasi yang tidak berbelit-belit untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat sehingga dunia pemerintahan memperoleh citra positif.^[4]

Undang – Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Public (KIP) menjadi awal perubahan sistem komunikasi Hubungan Masyarakat (Humas) Pemerintah yang awalnya bersifat satu arah yaitu untuk memenuhi kebutuhan pemerintah kemudian berubah menjadi dua arah untuk memenuhi kebutuhan pemerintah sekaligus publiknya. Peran Humas dalam sebuah organisasi adalah sebagai penyampai informasi dari organisasi tersebut kepada masyarakat. Semua informasi yang di keluarkan oleh sebuah organisasi harus dapat dikemas dan disampaikan kepada masyarakat agar masyarakat dapat menerima informasi tersebut dengan baik (Fahri dan Unde, 2019:2).^[5]

¹ Mulyana, Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, PT. Remaja Rosdakarya, hlm 46

² Setiadi, Jurnal Pemanfaatan Media Sosial untuk Efektifitas Komunikasi, hlm 3

³ Saleh dan Bassar, Etika Profesi dan Komunikasi, PT. Idemedia Pustaka Utama, hlm 25

⁴ Farhan, Jurnal Peran Humas Pemerintah Kota Bogor dalam Memberikan Klarifikasi Kawasan Tanpa Rokok Melalui Youtube dengan Konsep Podcast, hlm 10

⁵ Fahri dan Unde, Jurnal Analisis Peran dan Fungsi Humas Pemerintah di Era Keterbukaan Informasi Pada Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Tengah, hlm 2

Definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Hubungan Masyarakat (Humas) adalah instansi yang memberikan atau melayani informasi kepada khalayaknya untuk memberikan informasi tentang kegiatan instansi atau lembaga dan agar khalayak juga mendapatkan informasi yang diinginkan. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/12/M.Pan/Tahun 2007 Bab III Pasal 6 menjelaskan fungsi Humas Pemerintah adalah sebagai juru bicara lembaga, fasilitator, memberi pelayanan informasi kepada publik, menindaklanjuti pengaduan publik, menyediakan informasi tentang kebijakan, program, produk dan jasa lembaga, menciptakan iklim hubungan internal dan eksternal yang kondusif dan dinamis, serta menjadi penghubung lembaga dengan pemangku kepentingan.^[6]

Pada umumnya peran Hubungan Masyarakat (Humas) pemerintah adalah sebagai alat atau saluran informasi dari pemerintah itu sendiri untuk memperlancar proses interaksi positif dan menyebarluaskan informasi mengenai publikasi pembangun daerah melalui kerjasama dengan media massa. Terdapat banyak peran humas dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, diantaranya menjadi komunikator sekaligus mediator yang proaktif dalam upaya menjembatani kepentingan instansi pemerintah dan menampung aspirasi atau opini publik (masyarakat), selain itu kegiatan untuk memberikan nasihat atau sumbang saran dalam menanggapi apa yang sebaiknya dapat dilakukan instansi pemerintahan yang bersangkutan (Ruslan dalam Javier, 2020:9).^[7]

Tugas pokok praktisi hubungan masyarakat adalah menciptakan citra positif di mata publik. Citra yang positif dapat terbentuk bila publiknya memiliki persepsi yang positif mengenai perusahaan/organisasi tersebut, di mana persepsi ini harus lengkap dan tidak sepotong-sepotong dan untuk memudahkan organisasi/perusahaan agar lebih dikenal oleh masyarakat, publik harus berkecukupan dalam menerima informasi mengenai yang bersangkutan. Kegiatan penyebaran informasi tersebut adalah publikasi berasal dari kata “*publicare*” yang artinya “untuk umum” sehingga publikasi didefinisikan sebagai “kegiatan memperkenalkan perusahaan sehingga umum/publik/masyarakat dapat mengenalnya” (Ismiani dalam Javier, 2020:9).^[8]

Informasi yang disebarkan kepada khalayak eksternal harus baik. Informasi yang baik adalah informasi yang aktual, yaitu informasi terkini yang sedang hangat dibicarakan, faktual, yaitu informasi yang didukung fakta sehingga terjamin kebenarannya, bahasa yang digunakan singkat, padat dan jelas lalu informasi itu sendiri haruslah menarik sehingga masyarakat ingin mengetahuinya. Informasi yang baik itulah yang nantinya akan disebarkan ke masyarakat khususnya masyarakat Kota Bogor sehingga kebutuhan informasi masyarakat Kota Bogor akan kegiatan, peristiwa dan kebijakan Pemerintah Kota Bogor terpenuhi. Tugas Akhir ini akan membahas secara tuntas bagaimana Pengelolaan Media Sosial *Instagram* sebagai Media Informasi Publik pada Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Pemerintah Kota Bogor.

⁶ Pedoman Umum Hubungan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah, hlm 5 [Diakses pada Juni 2020]

⁷⁻⁸ Javier, Jurnal Peran Humas dalam Mengelola Informasi Melalui Media Sosial Instagram di Pemerintah Kota Bogor, hlm 9

Rumusan Masalah

Beberapa uraian rumusan masalah yang akan dibahas dalam Laporan Akhir yang berjudul Pengelolaan Media Sosial *Instagram* Sebagai Media Informasi Publik pada Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Pemerintah Kota Bogor, adalah:

1. Bagaimana tugas pokok dan fungsi bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Pemerintah Kota Bogor?
2. Bagaimana Pengelolaan Media Sosial *Instagram* Pemerintah Kota Bogor di Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Pemerintah Kota Bogor?
3. Apa saja hambatan-hambatan dan solusi dalam proses Pengelolaan Media Sosial *Instagram* pada Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Pemerintah Kota Bogor?

Tujuan Penulisan

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah untuk:

1. Menjelaskan tugas pokok dan fungsi Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Pemerintah Kota Bogor.
2. Menjelaskan Pengelolaan Media Sosial *Instagram* Pemerintah Kota Bogor di Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Pemerintah Kota Bogor.
3. Menjelaskan hambatan-hambatan dan solusi dalam proses Pengelolaan Media Sosial *Instagram* pada Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Pemerintah Kota Bogor.

METODE

Lokasi dan Waktu

Lokasi pengumpulan data dan Laporan Tugas Akhir ini dilaksanakan di Kantor Pemerintah Kota Bogor, Jalan Ir H Djuanda nomor 10, Pabaton, Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat. Pengumpulan data dilakukan selama dua bulan terhitung dari 1 Februari 2020 sampai dengan 1 April 2020 dan dalam Praktik Kerja Lapangan, penulis mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Pemerintah Kota Bogor. Penulis dalam melakukan Praktik Kerja Lapangan sekaligus melakukan pengumpulan data, penulis bekerja dimulai dari pukul 08.00-16.00 WIB pada setiap hari Senin sampai Jumat.

Data dan Instrumen

Data yang melengkapi pelengkapan Laporan Tugas Akhir ini berupa data Primer dan data Sekunder.

1. Data primer
Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya dengan metode wawancara, diskusi dan observasi. Data primer

dapat diperoleh melalui pengamatan langsung selama melaksanakan praktik kerja lapangan di Kantor Pemerintah Kota Bogor.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dan diperoleh secara tidak langsung. Data yang dimaksud adalah buku-buku, teori-teori dan data Pemerintah Kota Bogor yang dibutuhkan penulis sebagai sumber informasi yang menguatkan penulisan Laporan Akhir ini.

3. Instrumen

Instrumen atau alat yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa daftar pertanyaan, alat tulis, komputer, gawai serta kamera digital untuk mendokumentasikan foto dan video selama kegiatan berlangsung.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dalam penyusunan Laporan Akhir ini antara lain:

1. Observasi

Observasi dilakukan di Kantor Pemerintah Kota Bogor dan mencari tahu cara kerja tim Hubungan Masyarakat (Humas) di Kantor Pemerintah Kota Bogor. Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung terkait dengan kegiatan Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Bogor, baik kegiatan yang dilakukan dalam lingkungan Balaikota Bogor maupun di luar lingkungan Balaikota Bogor seperti mengamati pada saat peliputan berbagai acara, mengamati kegiatan Walikota Bogor dan jajarannya, sosial media, serta publikasi berbagai berita.

2. Partisipasi Aktif

Partisipasi aktif yang dilakukan saat Praktik Kerja Lapangan selama dua bulan terhitung dari 1 Februari 2020 sampai 1 April 2020 dengan cara ikut serta dan berperan aktif dalam kegiatan-kegiatan selama PKL.

3. Wawancara

Wawancara dilakukan penulis secara langsung kepada staf di Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Bogor guna mendapatkan data yang diperlukan. Hal ini dilakukan untuk menanyakan seputar permasalahan yang diangkat oleh penulis dalam laporan akhir ini.

4. Studi Pustaka

Pengumpulan data yang dilakukan penulis untuk menghimpun teori-teori dari buku-buku dan literatur guna mendukung teori dalam pemecahan masalah yang dibahas dalam Laporan Akhir ini.

5. Dokumentasi

Dokumentasi ini digunakan selama kegiatan pengumpulan data untuk tugas akhir sebagai bukti bahwa penulis telah melaksanakan atau melakukan proses kegiatan tersebut.