

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era digital yang berkembang pesat, komunikasi publik menjadi salah satu pilar penting dalam menjalankan pemerintahan yang transparan, responsif, dan partisipatif. Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik dituntut untuk mampu menyampaikan informasi yang tidak hanya bersifat satu arah, namun juga mengedepankan dialog dan keterlibatan aktif masyarakat. Komunikasi yang dibangun secara terbuka mampu menciptakan ruang interaksi yang sehat antara pemerintah dan warganya, serta membangun kepercayaan publik terhadap kinerja dan kebijakan pemerintah (Fetni et al., 2024).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya media sosial, telah membawa perubahan signifikan dalam pola komunikasi masyarakat. Media sosial tidak hanya menjadi ruang interaksi sosial, tetapi juga menjadi sarana strategis dalam penyebaran informasi publik oleh lembaga pemerintahan. Salah satu platform yang paling populer dan banyak digunakan saat ini adalah Instagram. Sebagai media berbasis visual yang mampu menjangkau berbagai kelompok usia, Instagram memberikan kemudahan dalam menyampaikan pesan secara ringkas, menarik, dan cepat. Dalam konteks pemerintahan, Instagram tidak hanya digunakan sebagai kanal informasi, namun juga sebagai media promosi kebijakan, program kerja, hingga aktivitas pelayanan publik (D. A. Nugraha et al., 2024).

Kondisi ini turut memengaruhi dinamika komunikasi publik di tingkat pemerintah daerah, termasuk di Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam praktik kelembagaan, Pemerintah Kabupaten Kulon Progo hingga kini belum memiliki unit humas yang berdiri secara mandiri. Fungsi komunikasi publik dialihkan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), yang secara struktural lebih difokuskan pada layanan teknologi informasi dan statistik. Maka, fungsi kehumasan yang idealnya memiliki peran strategis dalam membangun relasi antara pemerintah dan masyarakat, dijalankan di bawah naungan dan kapasitas institusional Diskominfo (A. R. Nugraha et al., 2022).

Diskominfo Kulon Progo kemudian menjadi pihak yang bertanggung jawab penuh atas pengelolaan informasi publik yang berkaitan dengan seluruh aktivitas pemerintahan daerah. Dalam praktiknya, akun media sosial Instagram @pemkab.kulonprogo digunakan sebagai salah satu kanal utama dalam menyampaikan informasi kebijakan, program kegiatan, dan promosi pelayanan publik kepada masyarakat. Kanal ini menjadi representasi digital dari wajah komunikasi Pemkab Kulon Progo kepada publiknya.

Jenis konten yang diunggah oleh akun resmi tersebut umumnya meliputi informasi kegiatan pimpinan daerah (Bupati dan Wakil Bupati), agenda pemerintah daerah, layanan publik, kampanye program tematik, hingga publikasi capaian pembangunan. Konten ini biasanya dikemas dalam bentuk foto, video singkat, maupun infografis yang lebih mudah dipahami publik.



*Gambar 1.1 Akun Instagram Pemkab Kulonprogo*

Namun demikian, efektivitas penggunaan media sosial dalam komunikasi publik tidak semata-mata diukur dari intensitas unggahan atau jumlah pengikut. Lebih dari itu, komunikasi publik yang ideal harus mengedepankan prinsip dua arah, yaitu menciptakan ruang dialog yang memungkinkan terjadinya pertukaran informasi, tanggapan, dan umpan balik dari masyarakat kepada pemerintah. Hal ini sejalan dengan teori komunikasi dua arah simetris yang dikembangkan oleh Grunig dan Hunt, yang menekankan pentingnya hubungan saling memahami dan membangun komunikasi yang dialogis antara organisasi dan publiknya (Girsang & Kartikawangi, 2021).

Respon masyarakat terhadap konten-konten yang diunggah menunjukkan variasi yang cukup beragam. Pada konten yang bersifat informatif dan formal, interaksi publik cenderung terbatas hanya pada tanda suka (*likes*) tanpa komentar yang berarti. Sebaliknya, pada konten yang lebih interaktif atau berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat, respons publik lebih aktif terlihat melalui komentar, pertanyaan, maupun partisipasi dalam fitur interaktif Instagram seperti polling dan kuis.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis selama mengikuti kegiatan magang di lingkungan Diskominfo Kulon Progo, ditemukan bahwa strategi komunikasi publik melalui Instagram masih cenderung bersifat informatif satu arah. Artinya, informasi yang disampaikan hanya berpusat pada aktivitas internal pemerintahan tanpa adanya ruang dialog atau partisipasi publik yang bermakna. Meskipun secara visual dan kuantitas unggahan cukup aktif, interaksi dalam bentuk respon terhadap komentar masyarakat, polling, atau forum diskusi daring masih sangat terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dijalankan belum sepenuhnya mencerminkan model komunikasi dua arah simetris yang ideal.

Lebih lanjut, terdapat tantangan struktural dan sumber daya manusia yang membatasi peran optimal Diskominfo sebagai humas pemerintah. Keterbatasan personel, beban kerja ganda, serta belum adanya kebijakan yang mengarahkan pengelolaan komunikasi publik secara terintegrasi, menjadi penghambat utama dalam membangun komunikasi publik yang efektif di era digital. Padahal, menurut Siagian *et al.* (2013), komunikasi publik yang baik dalam pemerintahan bukan hanya soal menyampaikan informasi, tetapi juga bagaimana membangun legitimasi, partisipasi, serta keterlibatan aktif warga dalam proses pemerintahan.

Berdasarkan berbagai persoalan di atas, penting untuk dilakukan kajian mendalam mengenai bagaimana strategi komunikasi yang dijalankan oleh Humas Diskominfo Kulon Progo dalam mengelola layanan informasi publik melalui media sosial Instagram. Penelitian ini menjadi relevan mengingat media sosial telah menjadi wajah baru dari komunikasi pemerintahan modern, dan Kabupaten Kulon

Progo dapat dijadikan studi kasus dalam memahami dinamika komunikasi publik di tingkat lokal.

Dengan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan kajian komunikasi publik, khususnya dalam konteks pemanfaatan media sosial oleh pemerintah daerah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan memberikan rekomendasi praktis bagi Pemerintah Kabupaten Kulon Progo agar strategi komunikasi publik yang dijalankan lebih partisipatif, efektif, dan sesuai dengan tuntutan masyarakat digital saat ini.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan oleh Humas Diskominfo Kulon Progo dalam mengelola layanan informasi publik melalui media sosial Instagram?”

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini secara umum adalah untuk “Menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan oleh Humas Diskominfo Kulon Progo dalam menyampaikan informasi publik melalui media sosial Instagram.”

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

#### **1.3.2.1 Manfaat Akademis**

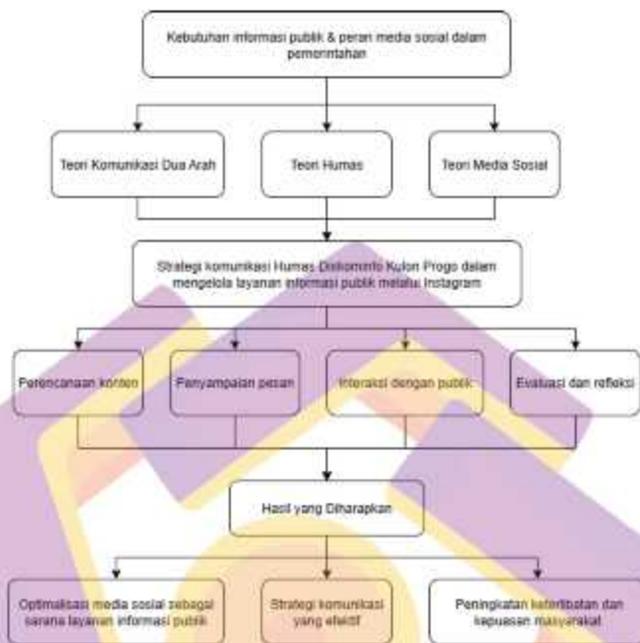
Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya dalam ranah komunikasi publik dan kehumasan pemerintahan. Penelitian ini juga memperkaya referensi empiris terkait implementasi teori komunikasi dua arah dalam konteks komunikasi pemerintah daerah melalui media sosial. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang mengkaji isu serupa dalam konteks kelembagaan dan kultural yang berbeda.

### **1.3.2.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kulon Progo dalam merancang strategi komunikasi yang lebih efektif, adaptif, dan partisipatif. Temuan dari penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan wawasan baru mengenai bagaimana optimalisasi penggunaan media sosial, khususnya Instagram, dapat meningkatkan kualitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Dengan strategi yang lebih terstruktur dan berbasis pada pendekatan komunikasi dua arah, diharapkan relasi antara pemerintah dan publik dapat terbangun secara lebih harmonis, transparan, dan responsif.

### **1.4 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai alur konseptual yang menghubungkan teori dengan fokus penelitian. Penelitian mengenai strategi komunikasi Humas Diskominfo Kulon Progo dalam pengelolaan layanan informasi publik melalui media sosial Instagram didasarkan pada kebutuhan informasi publik yang semakin meningkat serta pentingnya peran media sosial dalam penyampaian pesan pemerintah. Landasan teoritis yang digunakan meliputi teori komunikasi dua arah, teori humas, serta teori komunikasi melalui media sosial. Melalui kerangka ini, peneliti menyoroti aspek perencanaan konten, penyampaian pesan, interaksi dengan publik, serta evaluasi dan refleksi sebagai indikator analisis. Dengan demikian, kerangka pemikiran ini menjadi acuan dalam mengkaji efektivitas strategi komunikasi humas dalam meningkatkan kualitas layanan informasi publik.



Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini disusun secara terstruktur untuk memudahkan pemahaman pembaca terhadap keseluruhan isi kajian. Setiap bab memiliki fokus pembahasan yang saling berkaitan dan membentuk alur berpikir ilmiah dalam menjawab pertanyaan penelitian. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat pengantar umum dari penelitian yang dilakukan. Sub-bab yang disajikan meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Latar belakang menjelaskan konteks dan urgensi penelitian, rumusan masalah berisi pertanyaan penelitian yang hendak dijawab, sedangkan bagian tujuan dan

manfaat memaparkan kontribusi teoretis dan praktis yang diharapkan dari hasil penelitian ini.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi uraian tentang landasan teoritis dan/atau konseptual yang menjadi dasar dalam menganalisis permasalahan penelitian. Selain itu, dalam bab ini juga disajikan ringkasan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan untuk menunjukkan posisi dan orisinalitas penelitian ini. Tinjauan pustaka bertujuan untuk memberikan kerangka berpikir konseptual dan menghubungkan teori dengan fenomena yang diteliti.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan pendekatan dan metode yang digunakan dalam penelitian, termasuk jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta teknik keabsahan data. Penjabaran metode ini dimaksudkan untuk menjamin bahwa penelitian dilakukan secara sistematis, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan bagian inti dari skripsi yang memuat hasil temuan lapangan serta analisis terhadap temuan tersebut berdasarkan teori yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Dalam bab ini, peneliti menguraikan secara mendalam bagaimana strategi komunikasi Humas Diskominfo Kulon Progo dalam mengelola informasi publik melalui media sosial Instagram, serta mengaitkannya dengan konsep komunikasi dua arah dalam komunikasi publik.

## **BAB V PENUTUP**

Bab terakhir ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang ditujukan baik untuk pihak terkait (pemerintah daerah atau institusi humas) maupun untuk penelitian selanjutnya. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil analisis, sedangkan saran merupakan rekomendasi yang dapat digunakan untuk pengembangan strategi komunikasi publik ke depan.