

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Istana Kepresidenan Yogyakarta merupakan satuan kerja di bawah Kementerian Sekretariat Negara yang menjalankan fungsi protokoler dalam mendukung pelaksanaan kegiatan kenegaraan di wilayah Yogyakarta. Sebagai instansi pemerintah, lembaga ini memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi kelembagaan secara akurat dan dapat dipercaya melalui kanal komunikasi resmi. Kewajiban tersebut sejalan dengan peran kehumasan pemerintah dalam menjaga citra, reputasi, serta kepercayaan publik melalui penyampaian informasi yang jelas, konsisten, dan bertanggung jawab. Efektivitas komunikasi pemerintah dipengaruhi oleh penerapan prinsip komunikasi yang mencakup kredibilitas sumber informasi, kejelasan pesan, kesesuaian konteks, serta konsistensi penyampaian. Penerapan prinsip komunikasi efektif melalui pendekatan 7C dinilai mampu membantu instansi pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik agar informasi yang disampaikan lebih akurat, mudah dipahami, dan selaras dengan tujuan komunikasi kelembagaan (Afizha & Kholik, 2021).

Istana Kepresidenan Yogyakarta merupakan instansi kenegaraan yang berada di tingkat daerah, sehingga memiliki karakter kelembagaan yang berbeda dengan Istana Kepresidenan yang berkedudukan di tingkat pusat yakni Jakarta. Perbedaan tersebut terlihat pada struktur organisasi, sistem kerja, serta jumlah sumber daya manusia yang menyesuaikan dengan lingkup tugas dan kewenangan di wilayah Yogyakarta (Sony Pangestu, wawancara, 2025). Dalam praktiknya, perbedaan konteks kelembagaan ini berpengaruh terhadap pola koordinasi kerja, pembagian peran, serta mekanisme pengambilan keputusan dalam pelaksanaan tugas kehumasan. Oleh karena itu, pengelolaan kehumasan di Istana Kepresidenan Yogyakarta berjalan dengan menyesuaikan kebutuhan

operasional di daerah dan kondisi organisasi yang ada, tanpa mengurangi fungsi utama kehumasan sebagai penyampai informasi resmi lembaga kepada publik.

Pada era komunikasi digital, media sosial dimanfaatkan oleh Istana Kepresidenan Yogyakarta sebagai sarana strategis untuk memperluas jangkauan penyampaian informasi kelembagaan sekaligus membangun interaksi dengan masyarakat. Penggunaan platform digital memungkinkan informasi disampaikan secara lebih cepat, visual, dan mudah dipahami oleh publik. Pemanfaatan Instagram oleh lembaga pemerintah dinilai efektif sebagai media komunikasi publik karena mampu menampilkan aktivitas dan kegiatan resmi secara informatif serta menyesuaikan dengan karakter audiens media sosial (Nugraha et al., 2025). Selain sebagai media penyampaian informasi, penggunaan media sosial juga menuntut instansi pemerintah untuk menyesuaikan konten dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat. Penyesuaian tersebut penting agar komunikasi tidak hanya bersifat satu arah, tetapi juga mampu membangun pemahaman dan persepsi positif publik terhadap kinerja serta kegiatan kelembagaan pemerintah (Kusuma et al., 2024).

Penggunaan media sosial oleh humas pemerintah juga berpotensi memperkecil kesenjangan informasi, terutama bagi kelompok masyarakat yang kurang terjangkau melalui media konvensional. Sutrisno (2021) menemukan bahwa pengelolaan konten Instagram oleh humas pemerintah daerah dapat meningkatkan pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat sekaligus memperkuat keterlibatan publik di ruang digital. Dalam konteks tersebut, Istana Kepresidenan Yogyakarta memanfaatkan akun resmi @istanakepresidenanyogyakarta untuk menyampaikan informasi kelembagaan dan publikasi kegiatan protokoler, sehingga keberadaan tata kelola kehumasan yang terstruktur menjadi semakin penting.

Agar praktik komunikasi digital berjalan efektif, instansi pemerintah perlu menerapkan tata kelola kehumasan yang sistematis. Kartika et al. (2023) menyebutkan bahwa strategi kehumasan dalam pelayanan informasi publik memerlukan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta evaluasi yang terstruktur agar penyampaian informasi sesuai dengan tujuan

kelembagaan dan memenuhi standar pelayanan publik. Sementara itu, Maulida (2022) juga menjelaskan bahwa humas pemerintah di DIY berperan sebagai *boundary spanner* yang menjembatani hubungan antara pemerintah daerah dan para pemangku kepentingan, sehingga pengelolaan informasi harus dilakukan secara terukur dan konsisten. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa kerangka manajemen seperti POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) relevan digunakan sebagai pedoman dalam mengatur alur kerja kehumasan, termasuk dalam proses produksi, seleksi, dan publikasi konten di lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta.

Pengelolaan konten kehumasan pada instansi pemerintah tidak hanya sekadar aktivitas publikasi, tetapi mencerminkan proses komunikasi kelembagaan yang dirancang secara strategis untuk menyampaikan informasi kepada publik secara tepat sasaran. Praktik humas pemerintah melalui media sosial, termasuk Instagram, menunjukkan bahwa humas berperan sebagai penghubung antara lembaga dan publik dalam menyampaikan kegiatan kelembagaan serta membangun citra institusional yang positif. Nadhila et al. (2024) menunjukkan bahwa peran humas dalam mempublikasikan kegiatan melalui Instagram mampu memperluas jangkauan informasi kelembagaan sekaligus mendukung transparansi komunikasi publik di tingkat pemerintahan daerah. Temuan tersebut menegaskan bahwa pemahaman terhadap tata kelola proses produksi konten seperti alur kerja internal, koordinasi tim, dan strategi penyampaian pesan, menjadi penting untuk melihat dinamika kerja kehumasan pemerintah secara lebih keseluruhan.

Tata kelola dan pengaturan kerja dalam praktik kehumasan pemerintah juga berperan penting dalam menciptakan komunikasi publik yang kredibel. Pengelolaan kerja yang tertata membantu memastikan bahwa setiap pesan yang dipublikasikan memiliki kejelasan, konsistensi, dan kesesuaian dengan tujuan kelembagaan. Wahyuningsih et al. (2021) menunjukkan bahwa penerapan manajemen komunikasi yang sistematis pada instansi pemerintah mampu memperjelas alur kerja, memperkuat koordinasi internal, serta menjaga kesesuaian konten dengan karakter lembaga. Kondisi ini menunjukkan bahwa

pengelolaan proses kerja dalam produksi konten menjadi aspek penting dalam praktik kehumasan pemerintah. Oleh karena itu, menarik untuk mengkaji bagaimana instansi dengan karakter protokoler tinggi, seperti Istana Kepresidenan Yogyakarta, mengelola proses produksi konten kehumasan dalam praktik kesehariannya.

Dalam praktiknya, pengelolaan konten kehumasan di Istana Kepresidenan Yogyakarta berlangsung melalui alur kerja yang teratur dan menyesuaikan agenda resmi istana. Proses penyusunan konten dimulai dari pendokumentasian kegiatan, pemilahan materi yang layak dipublikasikan, hingga penyusunan narasi dan visual yang sesuai dengan karakter institusi. Konten yang dimaksud dalam penelitian ini mencakup seluruh konten visual berupa foto dan video yang dipublikasikan melalui akun Instagram resmi Istana Kepresidenan Yogyakarta, tanpa membedakan jenis atau format konten secara spesifik. Setiap langkah dilakukan dengan kehati-hatian karena informasi yang disampaikan harus akurat dan mencerminkan kegiatan resmi yang berlangsung. Pola kerja seperti ini menunjukkan adanya dinamika tersendiri dalam produksi konten humas istana yang dipengaruhi oleh sifat tugas dan tanggung jawab institusionalnya. Pemahaman terhadap dinamika tersebut menjadi penting untuk melihat bagaimana tata kelola konten dijalankan dalam lingkungan yang memiliki prosedur komunikasi terstandar.

Urgensi penelitian ini terletak pada masih terbatasnya kajian yang secara khusus memetakan proses produksi konten kehumasan di lembaga pemerintah. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menyoroti strategi komunikasi atau pemanfaatan media sosial, sementara aspek internal seperti perencanaan materi, pembagian peran, koordinasi tim, serta mekanisme persetujuan sebelum publikasi belum banyak dianalisis secara mendalam. Faktanya, dalam konteks institusi pemerintahan, proses produksi konten berlangsung dalam sistem birokrasi yang memiliki struktur kewenangan dan tanggung jawab kelembagaan. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk memberikan pemahaman mengenai bagaimana tata kelola kehumasan bekerja dalam

memproduksi konten secara terstruktur dan terkendali di lingkungan lembaga kenegaraan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai bagaimana tata kelola kehumasan di Istana Kepresidenan Yogyakarta dijalankan dalam proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian produksi konten kehumasan dalam praktik kerja sehari-hari. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dan dianalisis menggunakan model manajemen POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) sebagai kerangka untuk memahami tahapan tata kelola produksi konten secara sistematis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian ini berfokus pada bagaimana tata kelola kehumasan dijalankan dalam proses produksi konten di Istana Kepresidenan Yogyakarta, khususnya pada aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian dalam kegiatan publikasi media sosial. Dengan demikian, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tata kelola kehumasan dalam memproduksi konten di Istana Kepresidenan Yogyakarta?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tata kelola kehumasan dalam memproduksi konten di Istana Kepresidenan Yogyakarta melalui metode deskriptif kualitatif. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian diterapkan dalam proses produksi konten media sosial resmi lembaga.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya pada kajian kehumasan pemerintah dan pengelolaan komunikasi organisasi. Temuan penelitian dapat menjadi referensi tambahan mengenai penerapan fungsi manajemen dalam tata kelola kehumasan pada proses produksi konten, serta menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya yang membahas praktik kehumasan di lembaga pemerintahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan refleksi bagi instansi dalam memahami bagaimana tata kelola kehumasan diterapkan dalam proses produksi konten. Hasil penelitian dapat memberikan masukan bagi tim kehumasan dalam memperkuat mekanisme koordinasi, pembagian peran, serta sistem pengendalian dalam aktivitas produksi konten media sosial resmi lembaga.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada pembahasan mengenai tata kelola produksi konten kehumasan yang dilakukan oleh Tim Manajemen Kehumasan Istana Kepresidenan Yogyakarta. Fokus kajian hanya mencakup proses internal dalam produksi konten mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengendalian produksi konten sesuai dengan model manajemen POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*). Penelitian ini secara khusus hanya dilakukan di lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta, sehingga tidak mencakup praktik kehumasan yang diterapkan di Istana Kepresidenan tingkat pusat di Jakarta maupun istana kepresidenan di daerah lain. Selain itu, penelitian ini tidak dimaksudkan untuk mengevaluasi kinerja instansi, melainkan untuk memahami mekanisme kerja dan prosedur operasional yang berlaku dalam lingkungan lembaga kenegaraan tersebut. Analisis yang dilakukan juga tidak menyoroti efektivitas konten maupun respons publik, sehingga seluruh

pembahasan diarahkan pada pemetaan alur kerja internal dalam proses produksi konten kehumasan.

1.6 Sistematika Bab

Penulisan skripsi ini disusun secara sistematis ke dalam lima bab yang saling berkaitan, sehingga memberikan gambaran yang komprehensif mengenai alur dan struktur penelitian. Sistematika penulisan ini dimaksudkan agar pembahasan penelitian dapat dipahami secara runtut dan terstruktur.

Bab I Pendahuluan memuat uraian awal yang menjadi dasar penyusunan penelitian. Pada bab ini dipaparkan latar belakang penelitian yang menjelaskan alasan dan urgensi penelitian dilakukan, dilanjutkan dengan perumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis. Selain itu, bab ini juga memuat sistematika penulisan sebagai gambaran umum struktur skripsi secara keseluruhan.

Bab II Tinjauan Pustaka berisi landasan teori yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian. Pada bab ini dijelaskan konsep-konsep teoretis yang relevan dengan fokus penelitian, dilengkapi dengan kajian penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan topik yang dikaji. Selanjutnya, pada bagian akhir bab ini disajikan kerangka konseptual sebagai dasar pemikiran yang digunakan dalam menganalisis permasalahan penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian menguraikan pendekatan dan metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini. Pembahasan dalam bab ini meliputi jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta prosedur yang digunakan untuk memastikan keabsahan data. Bab ini berfungsi sebagai pedoman pelaksanaan penelitian agar proses pengumpulan dan analisis data berjalan secara sistematis.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan menyajikan hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Pada bab ini, data hasil penelitian dianalisis dan dibahas secara mendalam dengan mengaitkannya pada landasan teori yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya. Pembahasan difokuskan pada upaya menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

Bab V Penutup merupakan bagian akhir dari penulisan skripsi yang memuat kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian. Selain itu, bab ini juga menyajikan rekomendasi atau saran yang dapat dimanfaatkan oleh pihak terkait maupun sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya yang memiliki topik sejenis.

