

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Humas menurut Cutlip, Center dan Broom dalam Tendeau (2013 : 3) merupakan fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan public yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut. Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa humas merupakan salah satu bagian penting dalam sebuah organisasi/instansi, yang memegang peran untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap organisasi/instansinya melalui pengelolaan citra yang baik.

Humas memiliki banyak jenisnya, salah satunya Humas Pemerintahan. Menurut Lattimore dalam Lubis (2012 : 52) fungsi yang paling dasar dalam humas dalam bidang pemerintahan adalah ikut serta membangun pemerintah dalam mensosialisasikan dan memberi informasi mengenai instansi yang bersangkutan untuk mencapai tujuan organisasi, selain itu humas juga harus mampu meningkatkan sikap responsif pemerintah agar terjadi saling pengertian antara pemerintah dan publiknya. Selain itu, ada beberapa tujuan humas pemerintahan yaitu menciptakan citra positif melalui publikasi yang positif, menjembatani komunikasi antara kedua belah pihak dan juga membangun hubungan yang baik terhadap publiknya merupakan tujuan utama praktisi *public relations* dalam melaksanakan peran dan tujuan kehumasan dengan maksimal untuk membangun citra atau nama baik Lembaga/organisasi dan produk yang diwakilinya.

Citra menampilkan gambaran eksistensi sebuah organisasi/Lembaga di mata public, hal tersebut dapat dilihat melalui pandangan public terhadap organisasi yang bersangkutan (Cengel & Guzeleik, dalam Elitear dkk 2021 : 33). Setiap organisasi mempunyai citra, besarnya citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya (Soemirat dan Ardianto, dalam Elitear dkk 2021 : 33). Citra terdiri dari citra positif dan citra negative. Citra berkaitan dengan instansi maupun perseorangan dan citra merupakan hal penting yang melekat di benak khalayak terhadap instansi dan perseorangan tersebut. Jika citra seseorang/instansi itu baik, maka akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan dari khalayak luas. Melihat pentingnya citra tersebut bagi kepentingan organisasi pemerintahan maka para praktisi humas pemerintah harus mampu membentuk, mempertahankan dan meningkatkan citra politik instansi pemerintah tersebut, salah satunya pada Satpol PP DKI Jakarta.

Satpol PP DKI Jakarta merupakan salah satu aparat pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta yang bertujuan memelihara ketentraman dan ketertiban umum serta menegakkan peraturan. Organisasi dan tata kerja Satuan Polisi Pamong Praja ditetapkan dengan peraturan undang-undang. Satuan Polisi Pamong Praja termasuk

dalam lembaga penegak hukum bersama Kehakiman, Kejaksaan, dan Polisi yang merupakan bagian dari aparat penegak hukum non-yusidial di daerah. Dalam beberapa tahun kebelakang pasca pandemic Covid-19, Satuan Polisi Pamong Praja DKI Jakarta mengalami beberapa hal yang kurang menyenangkan. Mulai dari berita ricuhnya penertiban pedagang kaki lima di Tanah Abang, oknum Satuan Polisi Pamong Praja yang menerima setoran dari juru parkir yang pada akhirnya di bantah secara langsung oleh KA Satpol PP Jakarta Pusat, sampai penyerangan anggota Satpol PP saat Razia oleh pengamen jalanan di Jatinegara, dan yang belakangan ini ada mobil dinas Satpol PP yang menabrak sejumlah pemotor yang mengakibatkan satu orang pemotor meninggal dunia.

Pada era digital sekarang ini, terurama aktivitas masyarakat tidak dapat dipisahkan dari perkembangan dan kemajuan teknologi yang ada. Kemajuan teknologi membuat pemerintah mulai berinovasi menerapkan teknologi informasi ini ke dalam pelaksanaan pemerintahannya. Hal ini dilihat dari undang-undang tentang transaksi dan informasi elektronik pada tahun 2008 dan disempurnakan pada tahun 2016. Kemajuan teknologi ini mempengaruhi cara pemerintah dalam memberikan pelayanan masyarakat dan juga informasi kepada masyarakat seperti website, aplikasi *e-government*, dan juga pada penggunaan media sosial yang ada.

Satpol PP sendiri dalam melaksanakan tugasnya sering mendapat kecaman dari masyarakat. Citra Satpol PP pun dimata masyarakat tidak terlalu baik bahkan cenderung negatif, yang dikarenakan sering dikaitkan dengan penertiban dan penggusuran yang memang merupakan salah satu tugas mereka dalam menertibkan kota-kota wilayah hukumnya sendiri. Ditambah lagi dengan pemberitaan media-media yang ada turut memperburuk citra Satpol PP dimata masyarakat. Menurut Dian Ekowati yang (Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Kehumasan DKI Jakarta) yang mengatakan bahwa “seluruh jajaran Satuan Polisi Pamong Praja DKI Jakarta harus lebih aktif menjalin komunikasi dengan menggunakan media sosial, selain untuk melaporkan kinerja, bisa juga sebagai informasi kepada masyarakat. Apalagi saat ini sorotan masyarakat cukup banyak ke Satpol PP soal penertiban dan pengamanan Pemilu,” Dikutip dari [m.beritajakarta.id](http://m.beritajakarta.id)

Oleh karena adanya citra negatif, maka Satpol PP berusaha untuk memperbaiki dan mengubah citra tersebut dengan salah satu caranya menggunakan media sosial untuk membagikan informasi dan memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang Satpol PP. Dengan adanya berbagai macam pemberitaan pro dan kontra tersebut, maka Satuan Polisi Pamong Praja DKI Jakarta perlu mengelola dan meningkatkan citranya, agar dapat mengubah pola pandang masyarakat terhadap Satuan Polisi Pamong Praja DKI Jakarta, salah satunya melalui pengelolaan komunikasi pada media digital atau yang dikenal sebagai *digital public relations*. Pada penelitian ini, peneliti akan berfokus pada media sosial Instagram, karena media tersebut merupakan media yang dikelola oleh humas Satuan Polisi Pamong Praja DKI Jakarta dalam bentuk upaya pemanfaatan media sosial sebagai bagian

dari aktivitas *digital public relations*. Dibawah ini merupakan gambar beberapa media sosial Instagram Satpol PP DKI Jakarta :



**Gambar 1.1 : Akun Instagram Satpol PP DKI Jakarta**

Berdasarkan latar belakang tentang bagaimana Humas Satpol PP DKI Jakarta berupaya mempertahankan dan meningkatkan citra positif melalui Instagram tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Penggunaan Media Sosial Instagram pada Aktivitas Digital *Public Relations* dalam Meningkatkan Citra Positif Satpol PP DKI Jakarta”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang diperoleh dari uraian latar belakang diatas yaitu “Bagaimana Penggunaan Media Sosial Instagram pada Aktivitas Digital *Public Relations* dalam Meningkatkan Citra Positif Satpol PP DKI Jakarta?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui

1. Pengimplementasian Penggunaan Media Sosial Instagram pada Aktivitas Digital *Public Relations* dalam Meningkatkan Citra Positif Satpol PP DKI Jakarta.

2. Mengetahui Penggunaan Fitur- Fitur Media Sosial Instagram pada Aktivitas Digital *Public Relations* dalam Meningkatkan Citra Positif Satpol PP DKI Jakarta.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Akademik**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau referensi bagi pihak yang berkepentingan khususnya di lingkungan kampus Esa Unggul.

##### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran dan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya di bidang ilmu komunikasi, khususnya pada penggunaan media sosial Instagram pada aktivitas digital *public relations*.

##### **1.4.3 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan menghasilkan pengetahuan tentang penjelasan penggunaan media sosial Instagram pada aktivitas digital *public relations* dalam meningkatkan citra seseorang maupun instansi. Selain ini, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah saran dan masukan untuk humas Satpol PP DKI Jakarta dalam meningkatkan citra positif Satpol PP DKI Jakarta.