

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi atau instansi pemerintahan, tentu memiliki bagian yang mengatur hubungan antara organisasi atau instansi pemerintahan dengan publiknya. Bagian ini yang mengatur komunikasi pemerintah dengan publik guna mencapai tujuan tertentu. Komunikasi pemerintah sendiri merupakan penggabungan dua arti yakni komunikasi dan pemerintahan, defenisi komunikasi pemerintahan adalah penyampaian gagasan pemerintah kepada masyarakat dalam mencapai tujuan negara. Arti komunikasi pemerintahan disini adalah pemerintah diasumsikan sebagai komunikator, namun dalam keadaan tertentu bisa sebaliknya masyarakat berada dalam posisi penyampaian ide dan pemerintah berada pada posisi untuk mengamati apa yang diinginkan oleh masyarakat (Hasan, 2005).

Hubungan masyarakat atau disingkat Humas merupakan bagian yang memegang tugas untuk menjalankan hubungan tersebut. Humas memiliki tanggung jawab sebagai perantara antar lembaga pemerintah dengan lembaga non pemerintah, lembaga pemerintah dengan media, dan lembaga pemerintah dengan masyarakat luas, (Rosyid & Suratman, 2018 : 124). Dalam lembaga pemerintahan, humas memiliki fungsi yaitu menjalin hubungan dengan publik eksternal untuk menjaga citra baik dari sebuah institusi pemerintahan itu sendiri. Adanya humas dalam sebuah lembaga pemerintahan menjadi sebuah keharusan yang sifatnya fungsional bagi sebuah lembaga pemerintahan itu sendiri.

Dalam praktiknya, humas memiliki fungsi sebagai perantara publikasi program maupun kegiatan kepada publik. Tidak hanya itu, humas juga merupakan

perantara yang memberikan perusasi dan memiliki fungsi merubah sikap masyarakat terhadap institusi pemerintahan tersebut, (Auliyani Irma, 2022 : 20).

Humas memiliki peran penting yaitu membangun citra positif agar masyarakat memiliki persepsi positif, baik terhadap instansi pemerintahan itu sendiri maupun program yang sedang dijalankan oleh suatu instansi itu sendiri, (Mardiyanti, 2023 : 102). Mengetahui begitu pentingnya keberadaan Humas di tengah-tengah masyarakat saat ini, mengakibatkan banyak lembaga yang secara sadar melakukan upaya persuasi membangun kepercayaan masyarakat melalui aktifitas kehumasan demi mencapai tujuan berupa citra positif dihadapan publik.

Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Sekertaris Daerah Kota Medan atau sebelumnya disebut dengan Humas Sekretariat Daerah Kota Medan, memiliki tanggung jawab serta tugas yang mengatur hubungan dan komunikasi pemerintahan dengan publiknya. Prokopim memiliki fokus terhadap pelayanan keprotokolan dan kehumasan dari pemerintahan Kota Medan. Prokopim memiliki tanggung jawab pada urusan protokol, dokumentasi dan publikasi daripada tindakan yang ada di pemerintahan Kota Medan khususnya Wali Kota Medan, Wakil Wali Kota, dan Sekretaris Daerah Kota Medan, (Nobel, 2023 : 5).

Dalam pelaksanaan tugasnya, Prokopim Sekretariat Daerah (Setda) Kota Medan memiliki berbagai strategi untuk meningkatkan relasi yang baik dan citra positif pemerintah Kota Medan di hadapan masyarakat. Setiap bagian yang mengatur hubungan dan proses komunikasi di lembaga pemerintahan tentunya memiliki berbagai cara dalam melakukan strategi komunikasinya. Begitu juga dengan Prokopim peerintah Kota Medan, mereka melakukan berbagai macam

upaya strategis guna mencapai tujuan yakni mempertahankan citra baik daripada pemerintahan itu sendiri.

Secara konvensional, Prokopim menjalin relasi dengan melakukan publisitas melalui *website*. Selain melakukan publisitas melalui media konvensional, bagian ini juga mengupayakan strategi lain yaitu dengan melakukan kegiatan bermedia. Prokopim memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang saat ini guna mendukung keberhasilan kerja dalam menyebarkan informasi terkait kinerja Wali Kota Medan kepada masyarakat.

Perkembangan teknologi beberapa dekade ini sangat pesat dan menguasai lini kehidupan manusia sehingga memungkinkan Prokopim pemerintah Kota Medan dapat dengan mudah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang ada. Salah satu perkembangan teknologi adalah teknologi di bidang informatika yakni dengan penggunaan jejaring internet yang sangat tren. Dengan internet semua orang mampu berkomunikasi dengan semua orang di belahan dunia manapun, (Masriadi dkk., 2023).

Prokopim pemerintah Kota Medan sendiri memiliki akun media digital salah satunya Instagram. Bagian ini aktif membuat konten di Instagram dengan nama akun @Prokopim_pemkomedan. Prokopim memanfaatkan Instagram sebagai media bantu penyebaran informasi terkait program-program yang akan dilakukan atau telah dilakukan oleh Wali Kota Medan dan jajarannya. Bagian ini mencoba menjangkau lebih banyak khalayak dengan menyampaikan pesan komunikasi melalui media sosial Instagram.

Dari media sosial yang digunakan Prokopim Kota Medan dapat dilihat berbagai respon masyarakat terhadap pesan-pesan komunikasi yang telah

disampaikan oleh bagian ini. Berbagai respon dari masyarakat tersebut, tentu dapat mempengaruhi pandangan publik terhadap suatu organisasi atau pemerintahan dimana humas tersebut berfungsi. Respon yang disampaikan oleh masyarakat terhadap pemerintah Kota Medan dapat dilihat melalui kolom komentar media sosial Instagram mereka. Yang mana respon tersebut membuktikan bahwa sebagian besar masyarakat Kota Medan puas akan kinerja dari pemerintah Kota Medan. Hal ini dibuktikan dengan hasil survey yang dilakukan Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang) Kota Medan yang bekerjasama dengan konsultan dari PT Naghayasha Rahardja di tahun 2022. Penelitian tersebut mengatakan bahwa 77,7% masyarakat Kota Medan puas dengan kinerja Wali Kota Medan serta Wakil Wali Kota Medan saat ini, (portal.pemkomedan.go.id).

Prokopim Sekretariat Daerah Kota Medan terus berupaya merancang dan menggunakan strategi yang efektif untuk menyampaikan pesan-pesan komunikasinya sehingga dapat mempertahankan citra baik pemerintahan di hadapan masyarakat. Prokopim memfokuskan kualitas informasi dan konten yang diunggah pada media sosial yang mereka gunakan salah satunya Instagram. Oleh karena itu, untuk mengetahui lebih dalam tentang bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh Prokopim Sekretariat Kota Medan dalam mempertahankan citra positif Wali Kota Medan, maka dari itu penulis berkeinginan untuk meneliti secara mendalam dan mengangkat judul **“Perencanaan Komunikasi Pemerintah Kota Medan Melalui Media Sosial Dalam Mempertahankan Citra Positif Wali Kota Medan Tahun 2023”**.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas sehingga perlu adanya fokus penelitian sehingga menemukan keseimbangan antara teori dan realitas, sehingga penulis memperjelas dan berfokus pada komunikasi pemerintah kota medan melalui media sosial dalam mempertahankan citra positif wali kota medan tahun 2023.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah daripada penelitian ini adalah Bagaimana komunikasi pemerintah Kota Medan melalui media sosial dalam mempertahankan citra positif Wali Kota Medan tahun 2023?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan daripada penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan komunikasi Pemerintah Kota Medan dalam mempertahankan citra positif Wali Kota Medan melalui media sosial tahun 2023.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk semua pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini baik secara teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan serta dapat memberikan sumbangan ilmiah bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang studi ilmu komunikasi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan atau referensi bagi semua pihak yang membutuhkan informasi terkait komunikasi yang dilakukan Pemerintah Kota Medan melalui bagian Protokol Komunikasi dan Pimpinan (Prokopim) pemerintah Kota Medan dalam mempertahankan citra positif Wali Kota Medan.

1.5.2 Manfaat Praktis

Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini dapat mejadi sarana menambah wawasan dan ilmu bagi peneliti. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi penting bagi Pemerintah Kota Medan dalam mempertahankan citra positif Wali Kota Medan melalui media sosial. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan masukan kepada para Mahasiswa/I komunikasi dalam memahami tentang komunikasi yang dilakukan dalam menjaga citra positif suatu pemerintahan.