

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat ini, setidaknya memberikan perubahan yang signifikan pada kehidupan sehari-hari. Contoh pemanfaatan teknologi dan informasi ini terletak pada kemudahan dalam mencari sebuah informasi dalam berbagai hal, dimulai dari bidang ekonomi, sektor budaya dan lain sebagainya. Manusia menciptakan teknologi dengan motivasi agar bisa melakukan perubahan kehidupan ke arah yang lebih baik lagi. Salah satu fenomena yang saat ini terjadi adalah penilaian terhadap seseorang bisa ditimbulkan hanya melalui unggahan di media sosial.

Berkaca pada kehidupan saat ini, dimana pemanfaatan teknologi dan informasi ini mulai digunakan oleh semua kalangan guna penyebaran informasi atau pencarian sebuah informasi. Seiring berjalannya waktu, pada dunia pemerintahan juga mulai melirik pemanfaat teknologi dan informasi ini untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsi yang ada. Salah satunya yaitu pemanfaatan media sosial guna pelaksanaan tugas dan fungsi pada peningkatan citra pimpinan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan ini bertugas menjalankan kegiatan salah satunya yaitu kebijakan publik dan layanan publik dalam hal penyebaran informasi, sebagai contoh yaitu kegiatan yang dilakukan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam hal kebijakan publik yaitu penyebaran informasi tentang kegiatan pimpinan dan informasi terkait kebijakan pemerintahan yang ada.

Esensi atau tujuan yang diharapkan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam hal penyebaran informasi kepada masyarakat luas yaitu pembentukan citra pimpinan dalam menjalankan tugas dan fungsi yang ada. Secara tidak langsung pembentukan citra pimpinan ini bisa diciptakan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan melalui penyebaran informasi yang ada. Seperti halnya yang dilakukan oleh Bagian Protokol dan

Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Mojokerto dalam hal peningkatan citra pimpinan saat ini.

Peningkatan citra pimpinan yang dilakukan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Mojokerto ini dilatar belakangi oleh permasalahan yang dialami oleh pimpinan pada periode kemarin. Permasalahan yang ditimbulkan oleh pimpinan daerah pada periode kemarin yaitu salah satu kasus TPPU dimana kasus itu terjadi sekitar tahun 2018 silam. Melihat dengan permasalahan yang ada, kasus yang dialami pimpinan Kabupaten Mojokerto tentunya membuat citra pimpinannya sendiri bahkan hingga citra pemerintahan ini menjadi buruk dimata masyarakat Kabupaten Mojokerto, banyak keraguan yang dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Mojokerto baik dalam mewujudkan Kabupaten Mojokerto yang lebih baik lagi hingga penyebaran informasi tentang kegiatan pelaksanaan dari tugas dan fungsi sebagai pimpinan daerah. Maka dari itu secara tidak langsung pada kepemimpinan Bupati pada periode ini diharapkan bisa dilakukan peningkatan citra baik dari sisi pimpinan dan juga pemerintahan pada saat ini dengan berbagai cara yang ada salah satunya melalui pendekatan komunikasi digital melalui media sosial guna memperbaiki kepercayaan masyarakat Kabupaten Mojokerto. (Sumber : Hasil observasi pada tanggal 25 Maret 2022).

Pemanfaat teknologi pada bidang media sosial bisa digunakan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Mojokerto dalam upaya peningkatan citra pimpinan dengan menggunakan pendekatan komunikasi digital yang ada dengan harapan bisa membantu dalam peningkatan citra pimpinan dengan lebih cepat dan efisien. Karena melihat dari data penggunaan internet yang setiap tahunnya mengalami kenaikan secara signifikan dengan penjelasan data sebagai berikut :

Tahun	Data Jumlah Pengakses Internet di Indonesia
2016	88,1 Juta Orang Pengguna
2017	143,26 Juta Orang Pengguna
2018	171,17 Juta Orang Pengguna
2019	266,911 Juta Orang Pengguna
2020	264,161 Juta Orang Pengguna

Tabel 1.1 : Data Pengakses Internet di Indonesia
(Sumber : Hasil observasi Data Survei APJII pertahun 2021, pada tanggal 25 Maret 2022)

Didukung dengan pejelasanana pada gambar sebagai berikut :



Gambar 1.1 : Jumlah peningkatan akses internet
(Sumber : Hasil observasi Data Survei APJII pertahun 2021, pada tanggal 25 Maret 2022)

Survey diatas kali ini, responden yang dituju tentunya menjadi pengguna internet ini dengan kriteria sebagai berikut adalah :

1. Pengguna internet adalah individu yang mengakses internet baik dari dalam rumah maupun dari luar rumah
2. Mengakses internet dari perangkat komputer atau perangkat mobile atau dari kedua-duanya
3. Tidak ada batasan tahun pengguna internet. Untuk mendapatkan besaran penetrasi pada tahun tertentu dapat langsung terdeteksi pada saat pengolahan data
4. Tidak ada batasan usia pengguna internet. Usia berapa saja yang terpapar internet dapat masuk sebagai pengguna internet. Namun pada

survey ini responden yang dapat ditanya terbatas pada umur minimal 10-14 tahun

5. Tidak ada batasan frekuensi pengguna internet
6. Perangkat internet tidak harus dimiliki oleh pengguna

Berbicara tentang pengguna internet di wilayah Indonesia ini, melihat wilayah yang memang hampir semua sudah dapat dijangkau dengan internet. Maka dari itu penjelasan dari wilayah Provinsi Jawa Timur, dengan data sebagai berikut :

Tahun	Data Pengguna Internet Di Jawa Timur
2016	38,8 Juta Orang Pengguna
2017	39,1 Juta Orang Pengguna
2018	39,2 Juta Orang Pengguna
2019	39,4 Juta Orang Pengguna
2020	39,6 Juta Orang Pengguna

Tabel 1.2 : Data Pengakses Internet di Jawa Timur
(Sumber : Hasil observasi Data Survei APJII pertahun 2021 di Jawa Timur pada tanggal 25 Maret 2022)

Kualifikasi data dan kriteria sebagai berikut :

1. Pengguna internet adalah individu yang mengakses internet baik dari dalam rumah maupun dari luar rumah
2. Mengakses internet dari perangkat komputer atau perangkat mobile atau dari kedua-duanya
3. Tidak ada batasan tahun pengguna internet. Untuk mendapatkan besaran penetrasi pada tahun tertentu dapat langsung terdeteksi pada saat pengolahan data
4. Tidak ada batasan usia pengguna internet. Usia berapa saja yang terpapar internet dapat masuk sebagai pengguna internet. Namun pada

survey ini responden yang dapat ditanya terbatas pada umur minimal 10-14 tahun

5. Tidak ada batasan frekuensi pengguna internet
6. Perangkat internet tidak harus dimiliki oleh pengguna

Melihat dari data penggunaan data internet diseluruh Indonesia dan cakupan wilayah Provinsi Jawa Timur, sekaligus dari subjek dan objek dalam penelitian ini, maka dari itu juga dibutuhkan data penduduk pengakses internet di Kabupaten Mojokerto dengan data sebagai berikut :

Tahun	Data Pengguna Internet Di Kabupaten Mojokerto
2016	1.104.522 Ribu Orang Pengguna
2017	1.124.274 Ribu Orang Pengguna
2018	1.144.001 Ribu Orang Pengguna
2019	1.146.001 Ribu Orang Pengguna
2020	1.165.751 Ribu Orang Pengguna

Tabel 1.3 : Data Pengakses Internet di Kabupaten Mojokerto
(Sumber : Wawancara terkait data statistic telekomunikasi Diskominfo Kabupaten Mojokerto tahun 2017-2021 pada tanggal 25 Mei 2022)

Melihat data pengguna internet yang ada untuk saat ini, setidaknya Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Mojokerto bisa menjalankan visi dan misi serta tujuan yang telah dirancang dan telah diharapkan. Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi yang semakin cepat, serta zaman yang semakin modern Kabupaten Mojokerto tentunya juga melakukan banyak perubahan yang dilakukan oleh pimpinan daerah hingga pemerintahan yang dimana tujuan untuk perbaikan wilayah Kabupaten Mojokerto dan masyarakatnya sendiri. Pelaksanaan kegiatan perbaikan yang dilakukan di mulai dari Pembangunan infrastruktur, pemberdayaan masyarakat hingga Percepatan vaksinasi yang masih berlaku untuk seluruh masyarakat di masa endemi covid-19 seperti ini. Hal itu dilakukan mulai dari Pemerintah Kabupaten hingga Bupati serta Wakil Bupati Mojokerto juga ikut turun tangan untuk pelaksanaannya. Selain itu, Pemimpin dan Pemerintah Kabupaten Mojokerto tentunya juga memberikan kenyamanan fisik baik non fisik, fasilitas sarana prasarana, serta kepuasan baik dalam

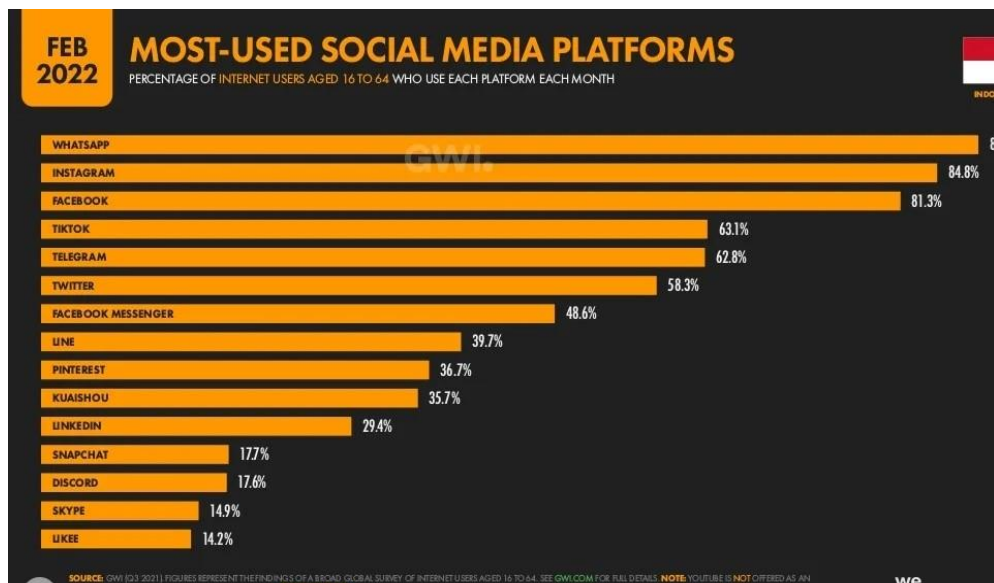
bidang nyata maupun opini publik yang dimana bisa disalurkan melalui Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Mojokerto melalui pendekatan komunikasi digital dengan menggunakan media sosial pada *platform-platform* yang sedang dikelola.

Perkembangan yang signifikan dialami pada data penggunaan jejaring sosial pada kehidupan sehari-hari ini, secara tidak langsung jejaring sosial ini bisa diartikan sebagai media berbasis internet yang dibisa digunakan untuk berbagai macam hal, mulai dari berinteraksi, bekerja, hingga berkomunikasi untuk pertukaran informasi dalam kehidupan sehari-hari. Tetapi dapat diketahui dalam penggunaan internet ini tidak semua pengguna juga menggunakan media sosial dalam kehidupan sehari-hari, maka dari itu dalam penelitian ini juga sedikit diberikan data pengguna media sosial di Indonesia, data dijabarkan sebagai berikut :

Tahun	Data Pengguna Aktif Jejaring Sosial di Indonesia
2016	79 Juta Orang Pengguna
2017	106 Juta Orang Pengguna
2018	130 Juta Orang Pengguna
2019	150 Juta Orang Pengguna
2020	160 Juta Orang Pengguna

Tabel 1.4 : Data Pengakses Jejaring Sosial di Indonesia
(Sumber : Hasil observasi Data reportal Indonesia digital report pertahun 2021 pada tanggal 25 Maret 2022)

Pada setiap tahunnya diwilayah Indonesia mengalami kenaikan dalam penggunaan media sosial dengan beberapa platform yang ada dengan klasifikasi penjelasan pada gambar dibawah ini :



Gambar 1.2 : Data Pengakses Jejaring Sosial di Indonesia
(Sumber : Hasil observasi Data We are sosial (Indonesia Digital Report/2021) pada tanggal 25 Maret 2022)

Melihat dari pengguna media sosial diwilayah Indonesia ini, dengan wilayah yang memang hampir semua sudah dapat dijangkau dengan internet. Maka dari itu penjelasan dari wilayah Provinsi Jawa Timur, dengan data sebagai berikut :

Tahun	Data Pengguna Aktif Jejaring Sosial di Jawa Timur
2016	32,1 Juta Orang Pengguna
2017	32,5 Juta Orang Pengguna
2018	34,9 Juta Orang Pengguna
2019	36,6 Juta Orang Pengguna
2020	37.6 Juta Orang Pengguna

Tabel 1.5 (Data pengakses jejaring sosial di Jawa Timur)
(Sumber : Hasil observasi Data Statistik BPS Jawa Timur dalam Angka 2015-2021 pada tanggal 25 Maret 2022)

Berdasarkan data pengguna media sosial diwilayah Jawa Timur ini, dengan wilayah yang memang hampir semua sudah dapat dijangkau dengan internet. Maka dari itu penjelasan dari wilayah Kabupaten Mojokerto, dengan data sebagai berikut :

Tahun	Data Pengguna Aktif Jejaring Sosial di Mojokerto
2016	141.000 Ribu Orang Pengguna
2017	144.468 Ribu Orang Pengguna
2018	146.064 Ribu Orang Pengguna
2019	159.360 Ribu Orang Pengguna
2020	168.252 Ribu Orang Pengguna

Tabel 1.6 (Data pengakses jejaring sosial di Kabupaten Mojokerto)
(Sumber : Hasil wawancara terkait data statistik telekomunikasi 2017-2021
pada tanggal 25 Maret 2022)

Penggunaan jejaring sosial ini merupakan salah satu bentuk nyata dari pengaruh globalisasi yang dimana sangat memungkinkan penggunaan berbagai media pada *platform-platform* saat ini sangat meningkat. Untuk saat ini kebanyakan penyebaran informasi tentang kegiatan yang telah dilakukan oleh pimpinan daerah dilakukan dengan cara digitalisasi yang dimana semua dilakukan melalui *platform-platform* digital yang sudah ada saat ini. Hasil observasi pada tanggal 25 Maret 2022 diketahui bahwa Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Mojokerto juga melakukan penyebaran informasi tersebut dengan berbasis internet sudah dimulai sejak 2018 dengan memiliki beberapa akun media dengan *platform* yang berbeda. Pemakaian beberapa akun disetiap platform yang ada ini diakui guna mencapai target sasaran yang ada, dengan informasi beberapa akun antara lainnya sebagai berikut :

1. Akun *Youtube* dengan nama channel *humaskabmojokerto*, dimana memiliki 85 *followers* dan 162 *channel* dengan jumlah postingan 46 vidio unggahan oleh akun tersebut.
2. Akun *Instagram* dengan nama akun *humaskabmojokerto*, dimana untuk saat ini sudah mempunyai pengikut sebanyak 13.010 pengikut dengan 371 akun yang diikuti, dengan jumlah postingan 2.070 unggahan oleh akun tersebut.

3. Akun *Facebook* dengan nama akun *humaskabmojokerto*, untuk saat ini mempunyai pengikut sebanyak 611 orang, dengan keadaan fanpage akun pada saat ini.

Maka dari itu dalam penelitian ini ingin mengetahui bagaimana cara peningkatan citra pimpinan yang dilakukan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Mojokerto dengan pendekatan komunikasi digital melalui *platform Instagram* di dukung dengan data yang telah ada, penggunaan *platform Instagram* ini bisa diakui berpengaruh pada peningkatan citra pimpinan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada pada penelitian ini, dapat dirumuskan sebagai permasalahan yakni penerapan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Mojokerto dalam peningkatan citra pimpinan. Maka dari itu rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana strategi komunikasi yang digunakan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Mojokerto dalam meningkatkan citra pimpinan dengan menggunakan pendekatan komunikasi digital yang dilakukan pada platform *instagram*?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diambil pada penelitian ini, adapun tujuan penelitian nantinya yaitu untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Mojokerto untuk meningkatkan citra pemimpin dengan pendekatan komunikasi digital melalui platform *Instagram* yang tentunya masih disesuaikan dengan kedudukan, tugas dan fungsi pokok sesuai dengan peraturan yang ada.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini juga terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis, antara lain :

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat dijadikan literature penelitian kualitatif terkait bidang kehumasan atau *public relation* pemerintahan pada program studi ilmu komunikasi.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan bahan masukan bagi peneliti selanjutnya, khususnya mahasiswa tingkat akhir mengenai penelitian dibidang kehumasan atau *public relation* tentunya dengan metode yang telah digunakan.

- b. Bagi Instansi, khususnya Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Mojokerto

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan pengertian lebih tentang bidang kehumasan atau *public relation* dalam meningkatkan citra pimpinan dengan menggunakan metode yang berbeda.