

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat (Disdik Jabar) merupakan Kantor Inspeksi Pengajar Daerah (KIPD) sebagai komando tertinggi untuk mengkoordinasikan kantor inspeksi yang mengelola jenis-jenis pendidikan pada tingkat daerah (Provinsi). Seperti demikian setiap badan publik mempunyai kewajiban dalam menyediakan dan melayani permohonan informasi publik secara cepat, tepat waktu, ekonomis dan dengan cara yang sederhana. Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat sebagai sebuah Instansi Pendidikan dibawah pemerintahan daerah memiliki Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) divisi humas hal ini merupakan pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan informasi di badan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), diakui bahwa hak memperoleh informasi adalah bagian dari hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri dari negara demokratis.

Digitalisasi dan teknologi yang diterapkan dalam kehidupan sehari-hari rupanya telah diterapkan oleh sektor lembaga pemerintahan untuk mempermudah berbagai program kemasyarakatan, termasuk bentuk komunikasi. Dalam hal ini, pemanfaatan teknologi informasi dapat diamati melalui implementasi *e-government*. Sebuah inisiatif untuk menggunakan

teknologi informasi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem pemerintahan. Dua aspek utama yang dapat dicermati adalah penggunaan teknologi informasi, termasuk internet, dalam era digitalisasi, dan tujuan pemanfaatannya, yakni agar dinas dapat berjalan secara efektif. *e-government* di implementasikan untuk berinteraksi dengan masyarakat melalui berbagai teknologi digital, dengan prinsip bukan untuk "menggantikan" tetapi untuk meningkatkan efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ini dilakukan melalui penyediaan informasi berbasis elektronik, seperti pembuatan website dan penggunaan media sosial, untuk mendukung kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Sebelum perkembangan pesat teknologi komunikasi seperti sekarang, perhatian terhadap profesi humas masih terbatas. Selain itu, pandangan mengenai kehumasan di Indonesia masih seringkali terkait dengan pemisahan antara humas swasta dan humas pemerintah. Humas swasta dianggap sebagai yang sesungguhnya karena dianggap memiliki keleluasaan yang lebih besar dalam menjalankan profesionalitasnya sesuai dengan karakteristik ilmu humas yang berkembang secara global dan modern. Sementara itu, humas pemerintah sering kali dianggap sebagai humas tradisional yang perannya lebih terfokus pada aspek seremonial dan tugas administratif semata. Dikatakan bahwa humas pemerintahan tidak memiliki keleluasaan yang sama dalam mengimplementasikan ilmu kehumasan secara ideal seperti yang dapat dilakukan oleh humas di perusahaan atau sektor swasta. Hal ini menyebabkan peran humas pemerintah kurang mendapat perhatian yang cukup.

Divisi humas Disdik Jabar sebagai humas di lembaga pendidikan diartikan sebagai lembaga humas dan atau praktisi humas pemerintah yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang informasi dan komunikasi yang persuasif, efektif dan efisien, untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publiknya melalui berbagai sarana kehumasan dalam rangka menciptakan citra dan reputasi yang positif instansi Dinas Pendidikan Jawa Barat.

Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu bagian dari instansi pemerintah diharapkan mampu menyampaikan informasi mengenai kebijakan pemerintah dan rencana atau kegiatan pemerintah terutama dibidang pendidikan secara cepat, tepat sasaran dan efektif. Oleh karena itu, di era teknologi digital yang terus berkembang, seorang humas pemerintah perlu memiliki keterampilan dalam memanfaatkan berbagai platform media sosial sebagai alat untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat. Salah satu langkah yang dapat diambil untuk memastikan informasi tersebut mencapai publik adalah melalui penggunaan saluran komunikasi, seperti media sosial.

Pada 2018 merupakan tahun awal dibentuk media sosial dari Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat yaitu media sosial Instagram @disdikjabar media sosial yang menawarkan kemudahan dalam menjaring masyarakat luas pada saat itu menjadi menarik untuk diaplikasikan terkait dengan aktivitas penyebaran informasi Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Kehadiran media sosial yang membawa perubahan pada budaya konsumsi media di masyarakat, serta tuntutan terhadap profesionalitas humas lembaga pendidikan membuat humas Disdik Jabar ikut memanfaatkannya guna menunjang efektifitas dan

efisiensi dalam rangka penyebaran informasi seputar pendidikan kepada masyarakat/publik.

Berkembangnya teknologi dan Informasi yang luar biasa membutuhkan sumber daya manusia yang benar-benar berkualitas, handal, dan kompeten dibidangnya agar mampu menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi manusia dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Oleh karenanya, atas arahan dari gubernur Jawa Barat Ridwan Kamil, kepala Disdik Jabar pada saat itu memberi mandat agar divisi humas di Disdik Jabar dibagi menjadi dua yaitu humas untuk pelayanan publik dan humas pengelola sosial media yang mereka sebut sebagai humas *newsroom*.

Setahun setelah awal pembuatan instagram @disdikjabar , pada 2019 divisi humas Disdik Jabar mendapatkan piala penghargaan dalam piala Humas Jabar yaitu sebagai Instansi Tepopuler Di Media Massa dalam kategori perangkat daerah Provinsi Jawa Barat. Kemudian pada 2022 kembali mendapatkan penghargaan sebagai terbaik I dalam pengelolaan media sosial perangkat daerah provinsi Jawa Barat. Lalu pada 2023 divisi humas mendapatkan penghargaan dalam dua kategori yaitu sebagai, *Rising Interaction Of The Year* dan sebagai *Positive Vibe Of The Year* dalam Humas Jabar Award.

Seiring dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi, peran humas kini semakin diakui, termasuk dalam posisi humas di lembaga pendidikan. Fokus humas untuk perolehan, penguatan dan perbaikan citra semakin menjadi perhatian dalam rangka kepentingan reputasi lembaga pendidikan dan saat ini. Berbagai problema terkait dengan nama baik dan

eksistensi lembaga pendidikan diyakini memerlukan peran serta humas yang proaktif dan kreatif, sehingga saat ini semua jajaran lembaga pendidikan seolah tidak dapat melupakan alokasi posisi humas dalam struktur organisasinya.

Citra suatu organisasi menjadi hal yang sangat vital karena dari citra tersebutlah masyarakat atau publik membentuk pandangan mengenai instansi atau organisasi tersebut. Penilaian terhadap instansi atau organisasi bisa diperoleh berdasarkan citra yang dibentuk oleh mereka. Berkaitan dengan konsep citra baik yang ingin dibangun oleh suatu lembaga pendidikan dalam upaya memberikan layanan mutu pendidikan, maka penting kiranya sebagai lembaga pendidikan memperhatikan dan mengupayakan peningkatan citra lembaganya. Sejalan dengan hal ini agar lembaga pendidikan mendapatkan kepercayaan, pengertian, dukungan dan kerjasama dari publik, sehingga lembaga pendidikan dapat memberikan jasa pendidikan berkuailitas sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Bagi Disdik Jabar pemahaman akan cara meraih perhatian dan simpati publik mulai terlihat serius ditekankan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi saat ini, terlebih bagi Disdik Jabar yang telah memiliki divisi bagian humas pengelola sosial media sendiri. Sosial media diyakini dapat mengangkat nama Disdik Jabar di mata masyarakat daerah Jawa Barat. Kemajuan teknologi membuat publik telah memiliki ruang yang lebih luas untuk memantau sepak terjang lembaga baik yang berkaitan dengan program dan pengelolaan informasi Disdik Jabar sampai kepada kinerjanya. Sehingga, tuntutan untuk terus menjaga citra (image) baik menjadi sesuatu yang mendesak.

Sebuah citra cenderung mempertahankan stabilitas yang relatif tinggi selama jangka waktu khusus. Maka humas Disdik Jabar memiliki peran dalam menstabilkan citra dinas pendidikan provinsi Jawa barat melalui pengoptimalan penggunaan platform digital yang ada. Era digitalisasi membawa berbagai kemudahan dalam menjalankan banyak aktivitas kehidupan. Meskipun demikian, ternyata tanggung jawab dan pekerjaan Humas dalam instansi Dinas Pendidikan khususnya di bidang digitalisasi masih menimbulkan beberapa tantangan yang membuat peran humas menjadi kurang optimal.

Teori dari Dozier & Broom mengenai peran humas menjadi dasar bagaimana memahami cara kerja atau peran humas. Teori ini menyebutkan bahwa humas berperan sebagai penasihat ahli dalam mencarikan solusi dalam penyelesaian masalah. Humas juga berperan sebagai Fasilitator Proses Pemecahan Masalah yang mana dalam hal ini humas berpikir sistematis dan memecahkan masalah dengan komunikasi organisasi. Kemudian teori ini menyebutkan humas berperan sebagai Teknis komunikasi yang mengatur dan menyediakan alat-alat komunikasi yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Lalu humas juga berperan sebagai Fasilitator komunikasi membantu mencapai efektivitas dalam komunikasi dengan mengatur dan menyediakan alat-alat komunikasi yang tepat.

Humas Disdik Jabar juga menghadapi banyak tantangan terkait era digitalisasi dimana peran dan fungsi humas juga ikut terpengaruh. Salah satu tantangan yang terus ada setiap tahunnya adalah ketika agenda tahunan seperti Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Menjelang PPDB seluruh media sosial

hingga website selalu ramai dibanjiri pertanyaan-pertanyaan bahkan berita hoax yang muncul. Untuk itu, penelitian ini bertujuan bertujuan untuk mengetahui langkah pengoptimalan peran Humas Disdik Jabar dalam mengelola media sosial secara efektif untuk penguatan citra positif instansi dengan menggunakan teori peran humas yang dikemukakan oleh Dozier & Broom dalam Ruslan (2014).

Pengoptimalan peran humas dalam sebuah instansi sangat dibutuhkan dalam penggunaan sosial media pada era ini yang dinilai efektif apabila dimanfaatkan dengan baik dan informasi yang disampaikan dapat diterima oleh masyarakat luas. Dari latar belakang yang sudah dijabarkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“OPTIMALISASI PERAN HUMAS BAGI PENGUATAN CITRA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA BARAT”** (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Humas Pengelola Media Sosial Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat).

1.2 Fokus Penelitian dan Pernyataan Masalah

1.2.1 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka fokus penelitian ini menitikberatkan pada aspek-aspek yang berkaitan dengan Pengoptimalan peran humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam penguatan citra positif.

1.2.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan pada, maka pertanyaan penelitian yang diambil oleh peneliti untuk membatasi wilayah penelitian, yakni :

- 1) Bagaimana peran humas Disdik Jabar sebagai penasehat Ahli dalam mengelola media sosial Instagram untuk menguatkan citra positif?
- 2) Bagaimana peran humas Disdik Jabar sebagai Fasilitator Komunikasi dalam menguatkan citra positif ?
- 3) Bagaimana humas Disdik Jabar sebagai Fasilitator Proses Pemecahan Masalah?
- 4) Bagaimana peran humas Disdik Jabar sebagai Teknisi Komunikasi?

1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui bagaimana peran dari humas Disdik Jabar sebagai Penasihat ahli dalam pengelolaan media sosial Instagram untuk menguatkan citra positif Dinas Pendidikan Jawa Barat.
- 2) Untuk mengetahui bagaimana humas disdik jabar sebagai fasilitator komunikasi dalam menguatkan citra disdik jabar.
- 3) Untuk mengetahui humas Disdik Jabar sebagai Fasilitator proses pemecahan masalah.
- 4) Untuk mengetahui bagaimana peran humas Disdik Jabar sebagai teknisi komunikasi.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Dengan dibuatnya penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat bagi pembaca baik secara akademis maupun praktis.

1.3.3 Kegunaan Teoritis

- 1) Di harapkan penelitian ini dapat menjadi sumber informasi, dan bacaan untuk memperkaya ilmu-ilmu pada bidang keilmuan komunikasi, khususnya pada konsentrasi Humas / *Public Relations* dalam sebuah instansi pemerintah.
- 2) Hasil yang didapat dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu khususnya dalam peran humas dalam penguatan citra sebuah lembaga.
- 3) Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan kajian untuk Humas Dinas Pendidikan kedepannya mengenai pengoptimalan penggunaan platform digital dalam penguatan citra instansi.

1.3.4 Kegunaan Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan refrensi atau pertimbangan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan peran humas lembaga Dinas Pendidikan dalam penguatan citra positif di era digital.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan bagi para pembaca dan masyarakat.