

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Humas Pemerintahan ialah kegiatan komunikasi terencana dalam membentuk, meningkatkan dan memelihara citra positif dan reputasi yang baik supaya bisa mendapatkan opini *public* yang berdampak baik serta dukungan atau perhatian publik. Menurut Canfield (2013:241), fungsi dari humas pemerintahan merupakan mengabdikan kepentingan umum, memelihara komunikasi yang baik, dan menitikberatkan pada moral serta tingkah laku yang baik.

Berdasarkan jenis tipe komunikasi, Humas Pemerintahan terbagi dua yaitu Humas Pemerintahan *Internal* dan Humas Pemerintahan *Eksternal*. Humas Pemerintahan *Internal* bersifat ke dalam internal dari pemerintahan tersebut dengan tujuan untuk kelanjutan dari analisis kebijakan publik, sedangkan Humas Pemerintahan *Eksternal* bersifat keluar pemerintahan, melakukan aktivitas kehumasan dengan tujuan untuk menciptakan citra positif.

Menurut Cutlip dan Broom (2009:484), "Humas Pemerintahan menjalankan fungsi sebagai agen, departemen, entitas dapat *responsive* terhadap yang melayani".

Tujuan Humas Pemerintahan menurut Cutlip, Center dan Broom dalam buku "*Effective Public Relations*" (2009:46) menjelaskan 7 Tujuan sebagai berikut:

1. Memberikan informasi mengenai kegiatan yang hanya dilakukan oleh pemerintah
2. Menegosiasi kerja sama aktif dalam program pemerintah
3. Persuasif *Public* agar dapat mendukung kebijakan dan program yang telah dibuat
4. Menjalin hubungan komunitas dan bangsa
5. Pengelolaan informasi internal
6. Bertindak sebagai advokat publik bagi penyelenggara pemerintahan
7. Promosi Hubungan Media

Menurut Bertrand R. Canfield dalam Ardianto (2013:241) Fungsi *Public Relations* sebagai berikut :

1. Mendukung aktivitas manajemen dalam menggapai tujuan organisasi

2. Menjalin hubungan harmonis antara publik internal serta eksternal dengan organisasi
3. Menimbulkan *Two ways Communications* dengan menyebutkan informasi dari organisasi
4. Melayani warga menasehati pimpinan organisasi buat kepentingan umum
5. Operasional serta organisasi PR merupakan bagaimana menjalin hubungan harmonis antara organisasi dengan publik agar menghindari terjadi rintangan psikologis baik eksternal dengan pihak publik nya

Virus corona atau *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-Cov-2)* yang terjadi zaman sekarang, diawali pada akhir tahun 2019 di Wuhan, China. *Covid-19* ini bisa menimbulkan kendala gangguan pernafasan kronis semacam demam dengan suhu di atas 38°C, batuk serta sesak nafas untuk manusia. Bukan hanya itu bisa dibarengi dengan lemas, nyeri otot, dan diare. Pada pengidap *Covid-19* dengan gejala berat, bisa menyebabkan *pneumonia*, sindrom pernafasan kronis, gagal ginjal hingga kematian. (*Hindari Lansia dari Covid-19*, Pusat Analisis Determinan Kesehatan <http://www.padk.kemkes.go.id/article/read/2020/04/23/21/hindari-lansia-dari-covid-19.html> akses pada 17 Maret 2021).

Di Indonesia, kasus dari awal terjangkit hingga sampai saat ini terus bertambah. Menurut Kompas.com, kasus pertama corona di Indonesia ditemukan pada tanggal 14 Februari 2020 oleh seorang warga Depok yang melakukan kontak dengan WNA Jepang yang riwayat perjalanan sebelum bermukim di Indonesia baru saja mengunjungi Malaysia. Menurut Covid19.go.id (17/03) jumlah kasus terkonfirmasi mencapai 1,437,283 kasus, total kesembuhan mencapai 1,266,673 kasus dan total kematian mencapai 38,915 kasus.

Berdasarkan penjelasan di atas, perlu turut serta dari Humas Pemerintahan tiap daerah dalam memberikan informasi kepada masyarakat mengenai *update* jumlah kasus *covid-19* dan informasi kebijakan yang akan digunakan oleh pemerintah untuk menekan penambahan penyebaran kasus *covid-19* di Indonesia. Hubungan Masyarakat dalam Instansi Pemerintahan biasanya disebut *Public Affairs*, Pejabat Humas.

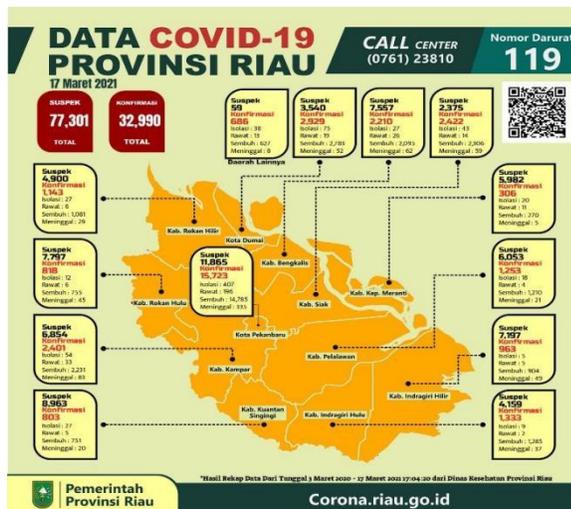
Humas Pemerintah Kota Pekanbaru berada di bawah Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru. Humas Pemerintahan Kota Pekanbaru sangat aktif dalam menyebarkan informasi terkait kegiatan Walikota dan Wakil Walikota terutama kegiatan Pemerintahan

Kota Pekanbaru dan sangat aktif menyebarkan informasi terkait protokol kesehatan untuk penanganan wabah *covid-19* baik melalui website dan media sosial resmi Humas Pemerintahan Kota Pekanbaru dengan hastag #PekanbaruLawanCovid19.

Humas Pemerintah Kota Pekanbaru kesehariannya dalam bekerja seperti menerima aspirasi masyarakat terkait permasalahan yang ada di sekitar atau sebagai penghubung masyarakat kepada instansi dalam memberikan masukan untuk menentukan kebijakan yang sesuai. Tetapi bukan itu saja, di saat zaman saat ini dalam kondisi wabah *covid-19* tentu memiliki peran tersendiri dalam mengedukasi. Mungkin sebagian masyarakat Kota Pekanbaru tidak mengetahui mengenai cara mencegah penyebaran *covid-19* melalui protokol kesehatan. Edukasi protokol kesehatan seperti bagaimana cara cuci tangan yang baik, memberikan informasi terkait cara memilih masker dan penggunaannya, kemudian untuk selalu menjaga jarak di tempat umum. Tentu hal ini sangat diperlukan apalagi melihat statistik kasus *covid-19* di Kota Pekanbaru dinilai tinggi. Data yang didapatkan dari Corona.Riau.go.id mengatakan terdapat 15,723 kasus terdiri dari isolasi mandiri sebanyak 407 orang, rawat di RS sebanyak 196 orang, sembuh sebanyak 14,785 orang dan meninggal sebanyak 335 orang.

Gambar 1.1

Data Kasus *Covid-19* di Provinsi Riau



Sumber : www.corona.riau.go.id (diakses pada tanggal 17 Maret 2021, Pukul 19:30 WIB)

Melihat dari data di atas, pada tanggal 17 Maret 2021 jumlah kasus terkonfirmasi *Covid-19* di Provinsi Riau berjumlah 32,990 kasus dan suspek sebanyak 77,301 kasus. Daerah dengan jumlah kasus terbanyak di Provinsi Riau adalah Kota Pekanbaru dengan jumlah kasus terkonfirmasi sebanyak 15,723 kasus dan suspek sebanyak 11,865 kasus.

Peran Humas Pemerintah Kota Pekanbaru dirasa perlu ditingkatkan terkait strategi yang dapat memberikan edukasi protokol kesehatan untuk mencegah wabah *covid-19*. Edukasi bisa dilakukan secara langsung di hadapan masyarakat, bisa juga melakukan edukasi secara visual dalam bentuk konten infografis disebarluaskan melalui media sosial *Instagram*. Karena tanpa adanya edukasi dan sanksi larangan diyakini dapat menurunkan kesadaran masyarakat akan protokol kesehatan.

Kenyataan di lapangan, penggunaan masker sendiri dinilai tidak penting oleh sebagian orang yang tidak memperdulikan protokol kesehatan. Hal ini dapat dilihat kejadian sekitar banyak masyarakat yang hanya menggunakan *scuba* atau *buff* yang tidak sesuai standar, penggunaan masker yang digunakan tidak sesuai dengan anjuran yang diberikan bahkan tidak menggunakan sama sekali. Kemudian di tempat umum seperti pusat perbelanjaan maupun pasar banyak masyarakat yang berdekatan dan tidak menjaga jarak satu sama lain. Menurut Pekanbaru.go.id (28/01/2021), 186 pelanggar terjaring razia protokol kesehatan yang dilakukan oleh tim gabungan Pemerintah Kota Pekanbaru. 51 pelanggar di Purna MTQ, di Jalan Arifin Achmad ada 32 pelanggar, di Pasar Agus Salim ada 35 pelanggar, di Pasar Limapuluh ada 37 pelanggar dan di Pasar Sail ada 31 pelanggar. Kebanyakan yang melanggar tidak menggunakan masker.

Zaman sekarang, akses informasi dapat dengan cepat diterima dimanapun dan kapanpun melalui gawai atau *handphone*. Pendidikan jarak jauh dapat dilakukan didukung oleh teknologi berupa *video conference* seperti *Zoom* atau *Google Meet*. Kemudian kita mendapatkan informasi tentang keadaan sekitar atau yang sedang ramai dibicarakan melalui media sosial seperti *Twitter* atau *Instagram*. Humas Pemerintah Kota Pekanbaru dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi seperti menggunakan media sosial untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat. Edukasi mengenai cara mencegah penyebaran *covid-19* dengan protokol kesehatan dapat dilakukan melalui media sosial seperti *Instagram*.

Humas Pemerintah Kota Pekanbaru mengetahui bahwa masyarakat Kota Pekanbaru pada umumnya menggunakan media sosial, dengan alasan itu Humas Pemerintahan Pekanbaru memanfaatkan media sosial terutama media *Instagram* agar dapat menyebarkan informasi dengan cepat dan *up to date*. Humas Pemerintah Kota Pekanbaru memanfaatkan *Instagram* untuk mengedukasi protokol kesehatan dalam bentuk visual seperti infografis dibentuk menarik agar pesan dapat tersampaikan kepada seluruh kalangan masyarakat Kota Pekanbaru. Penggunaan media sosial sangat berguna terutama untuk membangun citra dan reputasi kepada masyarakat.

Gambar 1.2

Aktivitas Sosial Media *Instagram* Humas Pekanbaru



Sumber: *Official Account* Humas Pemerintahan Kota Pekanbaru @humaspku

Selain edukasi mengenai protokol kesehatan, diperlukan kesadaran dari masing-masing masyarakat dalam mematuhi protokol kesehatan. Langkah tersebut dapat mendukung langkah pemerintah untuk mengurangi penyebaran virus corona dan manfaat untuk yang mematuhi protokol kesehatan dapat mengantisipasi penyebaran virus tersebut.

Alasan peneliti memilih Humas Pemerintah Kota Pekanbaru sebagai objek penelitian karena Humas Pemerintahan Kota pekanbaru sangat aktif dalam menyebarkan informasi aktivitas Pemerintahan Kota Pekanbaru terutama mengenai edukasi tentang

protokol kesehatan dan kegiatan vaksin covid melalui media *Instagram* resmi nya yaitu @humaspku. Humas Pemerintah Kota Pekanbaru sangat memanfaatkan media sosial sebagai sarana untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat terutama media *Instagram* dibandingkan dengan Humas Pemerintahan daerah lain di Provinsi Riau. Perbandingan antara Humas Pemerintahan Kota Pekanbaru dengan Humas Pemerintahan Dumai terlihat pada jenis informasi yang disebarkan melalui media *Instagram* instansi tersebut. Jika Humas Kota Dumai dalam *Instagram* resmi nya @humasdumai menyebarkan informasi mengenai kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintahan Dumai, sedangkan Humas Kota Pekanbaru selain menyebarkan informasi tentang kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintahan Pekanbaru juga sering mengedukasi protokol kesehatan melalui *Instagram* resminya.

Tabel 1.1

Perbandingan Media *Instagram* antara Humas Kota Pekanbaru dan Humas Kota Dumai per tanggal 27 Mei 2021 dan Jumlah Kasus Aktif Kota Pekanbaru dan Kota Dumai per tanggal 31 Mei 2021

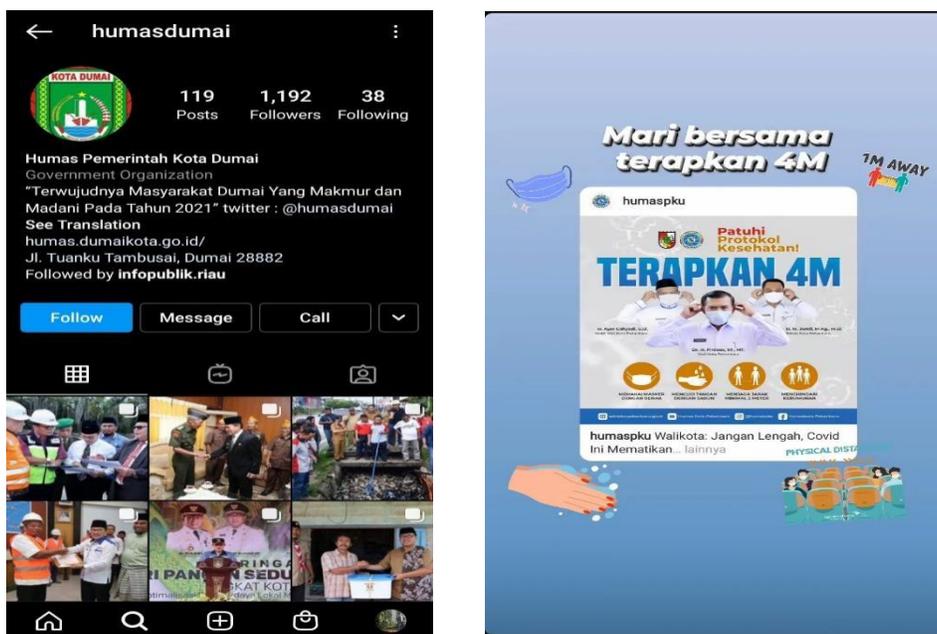
Berdasarkan	Humas Kota Pekanbaru	Humas Kota Dumai
Jumlah <i>Followers</i>	3,560	1,192
<i>Grade</i>	C+	C
Jumlah Postingan	664	119
Jumlah Kasus Aktif	26,806	5628

Sumber: *Official Account Instagram* @humaspku, @humasdumai dan

www.corona.riau.go.id

Gambar 1.3

Perbandingan Jenis Informasi Humas Pekanbaru dengan Humas Dumai



Sumber: *Official Account Instagram* Humas Kota Pekanbaru @humaspku (kanan) dan Humas Kota Dumai @humasdumai (kiri)

Humas Pemerintahan Kota Pekanbaru mengetahui bahwa masyarakat Kota Pekanbaru pada umumnya menggunakan media sosial, dengan alasan itu Humas Pemerintahan Pekanbaru memanfaatkan media sosial terutama media *Instagram* agar dapat menyebarkan informasi dengan cepat dan *up to date*. Humas Kota Pekanbaru memanfaatkan *Instagram* untuk mengedukasi protokol kesehatan dalam bentuk visual seperti infografis dibentuk menarik agar pesan dapat tersampaikan kepada seluruh kalangan masyarakat Kota Pekanbaru. Penggunaan media sosial sangat berguna terutama untuk membangun citra dan reputasi kepada masyarakat.

Penggunaan sosial media terutama *Instagram* semakin banyak seiring dengan perkembangan teknologi. Tentu Humas melakukan inovasi dalam menyebarkan informasi dengan memanfaatkan sosial media melalui konten yang dapat diterima oleh khalayak. Seperti pada penelitian dilakukan oleh Ramadhika Putra pada tahun 2020 tentang Strategi Komunikasi Humas Kabupaten Sumedang dalam menyosialisasikan Visi Sumedang Simpati. Humas Pemkab Sumedang menggunakan *Instagram* dalam Sosialisasi Visi Sumedang Simpati 2023 kepada masyarakat agar visi tersebut dapat dijalankan sesuai dengan rencana semula.

Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh Ramadhika Putra dengan peneliti terdapat pada bagian Objek penelitian. Peneliti mengambil objek penelitian yaitu Strategi Humas yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Edukasi Protokol Kesehatan kepada masyarakat melalui media *Instagram*.

Setiap melakukan edukasi, pasti terlebih dahulu membuat strategi supaya pesan yang ingin di informasikan bisa tersampaikan dengan baik. Dengan alasan itu, penulis menggunakan teori dari Rosady Ruslan dalam buku yang berjudul “Manajemen *Public Relations* dan Media Komunikasi” tahun 2010 yaitu mengenai Teori berkenaan dengan Strategi Humas yang memiliki 5 sub teori yaitu Strategi Operasional, Pendekatan Persuasif dan Edukatif, Pendekatan Tanggung Jawab Sosial Humas, Pendekatan Kerjasama, dan Pendekatan Koordinatif dan Integratif. Dalam penelitian ini, penulis hanya menggunakan lima komponen sub teori, yaitu Strategi Operasional, Pendekatan Persuasif dan Edukatif, Pendekatan Koordinatif dan Integratif, dan Pendekatan Tanggung Jawab Sosial. Penulis menggunakan sub teori Strategi Operasional untuk merencanakan strategi yang akan digunakan. Peneliti menggunakan sub teori Pendekatan Koordinatif dan Integratif dengan tujuan cara pendekatan dalam melaksanakan strategi tersebut. Penulis menggunakan sub teori Pendekatan Persuasif dan Edukatif karena dalam menjalankan strategi diperlukannya pendekatan bertujuan untuk mempengaruhi dan mengedukasi masyarakat. Penulis menggunakan sub teori Pendekatan Tanggung Jawab Sosial karena dalam pelaksanaan dalam menjalankan strategi diperlukan tanggung jawab agar terencana dengan baik. Peneliti menggunakan sub teori Pendekatan Kerjasama karena diperlukannya *stakeholders* dengan berbagai pihak untuk bekerjasama agar dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana.

Berdasarkan pada gambaran yang dijelaskan di atas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui secara detail mengenai “**Strategi Humas Pemerintahan Pekanbaru dalam Edukasi Protokol Kesehatan kepada masyarakat melalui media *Instagram*”**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan sebelumnya, rumusan masalah pada penelitian dengan tujuan untuk mengetahui strategi yang diterapkan oleh Humas Pemerintahan Kota Pekanbaru dalam mengedukasi protokol kesehatan kepada masyarakat melalui media *Instagram*.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan penjelasan Latar Belakang yang telah di bahas sebelumnya, penulis ingin mempelajari lebih dalam mengenai Strategi Humas Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Edukasi Protokol Kesehatan kepada masyarakat melalui *Instagram*.

1.4 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana Strategi Operasional yang digunakan oleh Humas Pemerintahan Pekanbaru dalam mengedukasi protokol kesehatan kepada masyarakat melalui media *Instagram*?
2. Bagaimana Pendekatan Persuasif dan Edukatif oleh Humas Pemerintahan Pekanbaru dalam mengedukasi protokol kesehatan kepada masyarakat melalui media *Instagram*?
3. Bagaimana Pendekatan Tanggung Jawab Sosial Humas yang dilakukan oleh Humas Pemerintahan Pekanbaru dalam mengedukasi protokol kesehatan kepada masyarakat melalui media *Instagram*?
4. Bagaimana Pendekatan Kerjasama yang dilakukan oleh Humas Pemerintahan Pekanbaru dalam mengedukasi protokol kesehatan kepada masyarakat melalui media *Instagram*?

5. Bagaimana Pendekatan Koordinatif dan Integratif yang dilakukan oleh Humas Pemerintahan Pekanbaru dalam mengedukasi protokol kesehatan kepada masyarakat melalui media *Instagram*?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Strategi Operasional yang digunakan oleh Humas Pemerintahan Pekanbaru dalam mengedukasi Protokol Kesehatan kepada masyarakat melalui media *Instagram*.
2. Untuk mengetahui Pendekatan Persuasif dan Edukatif oleh Humas Pemerintahan Pekanbaru dalam mengedukasi Protokol Kesehatan kepada masyarakat melalui media *Instagram*.
3. Untuk mengetahui Pendekatan Tanggung Jawab Sosial Humas yang dilakukan oleh Humas Pemerintahan Pekanbaru dalam mengedukasi Protokol Kesehatan kepada masyarakat melalui media *Instagram*.
4. Untuk mengetahui Pendekatan Kerjasama yang dilakukan oleh Humas Pemerintahan Pekanbaru dalam mengedukasi Protokol kesehatan kepada masyarakat melalui media *Instagram*.
5. Untuk mengetahui Pendekatan Koordinatif dan Integratif dilakukan oleh Humas Pemerintahan Pekanbaru dalam mengedukasi Protokol Kesehatan kepada masyarakat melalui media *Instagram*.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat berguna dalam mengembangkan pengetahuan dan wawasan ilmu pengetahuan tentang Strategi Humas Pemerintahan Pekanbaru dalam mengedukasi protokol kesehatan kepada masyarakat melalui media *Instagram*. Bagi peneliti selanjutnya dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan sebagai bahan evaluasi untuk Humas Kota Pekanbaru dalam menjalankan Strategi Humas Pemerintahan Pekanbaru dalam mengedukasi protokol kesehatan kepada masyarakat melalui media *Instagram*.

1.7 Jadwal Penelitian

Periode yang diperlukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian dimulai dari bulan Maret s/d Juli 2021. Kegiatan yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1.2

Jadwal Penelitian

Kegiatan Penelitian	2021/2022															
	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
Pembuatan Desk Evaluation	■	■	■	■	■	■	■									
Pengajuan Desk Evaluation								■	■							
Wawancara Narasumber										■	■					
Draft Skripsi												■	■	■	■	
Sidang Skripsi																■

Sumber: Olahan Peneliti, 2021