

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang masalah**

Pemerintah memiliki peran serta tanggung jawab yang penting pada aspek kenegaraan, satu di antaranya adalah aspek komunikasi serta informasi. Pada aspek ini pemerintah tidak hanya sekedar memberikan informasi kepada masyarakat, tetapi juga berkomunikasi dengan masyarakat. Untuk mencapai hasil yang baik bagi seluruh pihak, maka proses penyaluran informasi perlu dilakukan secara efektif (Pratiwi & Fitriani, 2021). Informasi-informasi yang akan disalurkan perlu dikelola terlebih dahulu. Humas pemerintah harus melaksanakan fungsi manajemen komunikasi yang meliputi kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan pemberian masukan dalam pengelolaan informasi. Setiap lembaga pemerintah harus memiliki humas yang kompeten di bidangnya karena seorang praktisi humas perlu menerapkan strategi humas yang terencana, tepat, dan efektif untuk mencapai tujuan-tujuan dari kegiatan kehumasan yang menguntungkan instansi (Cahayani & Amalia, 2023).

Humas pemerintah merupakan bagian dari instansi untuk menghubungkan khalayak eksternal dan internal. Keberadaan humas dalam sebuah instansi dianggap penting untuk mengkomunikasikan informasi dan memberikan pengertian kepada masyarakat terkait visi, misi, tujuan, dan program serta kebijakan instansi (Sandyakala, 2020). Humas pemerintah juga harus cekatan dalam menghadapi isu dan krisis karena hal tersebut dapat mengancam

keberlangsungan program atau kebijakan yang sedang diselenggarakan. Humas pemerintah harus berupaya untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dengan masyarakat agar masyarakat mendapatkan informasi yang cukup (Amalia & Febrianita, 2022).

Dalam menjalankan perannya sebagai humas, humas menganut pada prinsip-prinsip dasar manajemen humas yaitu transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas. Prinsip-prinsip ini adalah tiang pondasi untuk membangun hubungan antara organisasi dengan khalayak dengan landasan yang kuat dan dapat diandalkan (Rivaldy, 2023). Pada instansi pemerintah, peran humas adalah untuk memfasilitasi komunikasi instansi dengan masyarakat dan mendengarkan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh khalayaknya. *Government public relations* (hubungan masyarakat pemerintah) memberikan informasi serta penjelasan kepada khalayak mengenai kebijakan juga tindakan/langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah, serta memberikan pengertian kepada khalayak (masyarakat) tentang apa saja yang dikerjakan oleh instansi pemerintah yang diwakili oleh humas (Lani & Handayani, 2021).

Humas pemerintah berperan untuk menjaga kebijakan pemerintah, menyebarluaskan informasi yang berkaitan dengan kebijakan serta program pemerintah dan melakukan pelayanan publik, memperantarai kepentingan antara lembaga dan publiknya dengan menampung aspirasi serta memperhatikan ekspektasi publik, serta membentuk iklim positif di sekitar lembaga dan publiknya demi stabilitas politik serta keamanan nasional. humas pemerintah bertugas untuk menjadi penghubung antara instansi dengan khalayaknya, menjaga kebijakan

pemerintah serta mempublikasikan informasi yang transparan mengenai pelaksanaan program kerja pemerintah, dan memberikan pelayanan publik sebagai bentuk pertanggungjawaban instansi atau lembaga pemerintahan kepada masyarakat. Keterbatasan informasi publik dapat berdampak pada penolakan masyarakat terhadap program pemerintah (Prastowo, 2020).

Penting bagi seorang praktisi humas untuk lihai dalam berkomunikasi sehingga tujuan dari dilakukannya komunikasi dapat tercapai secara efektif. Aspek terpenting dalam proses penyampaian informasi ini adalah bagaimana cara praktisi humas pemerintah mampu menyesuaikan pesan yang disampaikan melalui penyusunan kalimat-kalimat yang setara dengan pengetahuan yang dikuasai oleh masyarakat. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hia, Sihombing, & Simamora (2020) bahwa praktisi humas harus memiliki strategi dalam mengendalikan dan mengelola semua informasi agar tepat sasaran.

Penyaluran informasi publik oleh humas pemerintah umumnya dilakukan dengan komunikasi publik. Komunikasi publik merupakan sebuah proses penyampaian pesan yang dilakukan di depan khalayak internal maupun eksternal dari sebuah perusahaan, lembaga, tau organisasi, dalam pelaksanaannya komunikasi publik dapat dilakukan secara tatap muka atau melalui media tertentu (Silviani, 2020). Saat ini, komunikasi publik dilakukan melalui media seiring berkembangnya teknologi. Komunikasi publik sangat krusial bagi instansi pemerintahan karena komunikasi publik menghubungkan khalayak dengan instansi sehingga instansi dapat mendengarkan saran, aspirasi, dan kebutuhan khalayak. Komunikasi publik memberikan akses kepada khalayak untuk

mengakses informasi penting tentang instansi serta kebijakan-kebijakannya yang dapat memengaruhi hajat hidup khalayak demi menjamin kebijakan publik tersampaikan dengan baik dan dapat dimaknai oleh khalayak secara utuh (Dewi, 2021).

Program pemerintah dapat berjalan dengan baik jika mendapatkan dukungan dari masyarakat, pemerintah perlu memberikan informasi publik sebagai pertanggungjawaban dari pemerintah kepada masyarakat terkait program apa saja yang sedang dilaksanakan maupun yang sudah dilaksanakan. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2021) yang berjudul Komunikasi Publik Terkait Vaksinasi Covid-19, hasil penelitian tersebut ialah keberhasilan program pemerintah yaitu program vaksinasi Covid-19 bergantung pada komunikasi publik yang dipersiapkan secara akurat, tuntas, strategi yang matang, serta *monitoring* dan evaluasi sehingga timbul pengaruh positif pada tingkat pengetahuan, pemahaman, serta partisipasi masyarakat. Masyarakat tidak akan kebingungan untuk mencari informasi karena semua informasi yang dibutuhkan sudah tertera dengan jelas.

Sejak disahkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, setiap kementerian, lembaga, dan instansi pemerintahan harus selalu menyediakan informasi publik yang transparan dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Informasi publik yang disebarkan juga harus disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat dan dapat dijangkau dengan cara yang mudah.

Disebutkan dalam Instruksi Presiden Nomor 9 tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik, humas pemerintah memiliki kebijakan untuk membentuk *nation branding*, melakukan sosialisasi, mengedukasi, meluncurkan kampanye program, dan melakukan kontra narasi. Iriantara dalam Kamal *et al.* (2023) menyatakan bahwa fungsi humas pemerintah untuk mempublikasikan informasi yang transparan, kredibel, dan mengedukasi penting dijalankan tidak hanya sebagai tanggung jawab humas pemerintah saja, tetapi juga untuk merefleksikan kebijakan-kebijakan humas pemerintah sebagai ujung tombak instansi sehingga tumbuh kepercayaan khalayak.

Tugas serta tanggung jawab pemerintah meningkat seiring dengan tuntutan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, mudah, baik, dan memuaskan. Oleh karena itu, pemerintah berkomitmen untuk menerapkan *good governance* (sistem pemerintahan yang baik) untuk mengatasi permasalahan yang ada di Indonesia. Sistem pemerintahan *good governance* menekankan kepada perbaikan pelayanan publik kepada khalayak, ketersediaan informasi publik termasuk ke dalam 4 prinsip utama *good governance*. 4 prinsip tersebut ialah akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum (Sedamayanti *et al.*, 2020). Pada prinsip transparansi, lembaga atau instansi pemerintah menyediakan informasi yang relevan dengan cara yang mudah dipahami dan dapat diakses oleh pemangku kepentingan.

Saat ini, seluruh aspek kehidupan sudah melibatkan teknologi digital. Revolusi Industri 4.0 mengutamakan unsur ketepatan dan kecepatan informasi yang menuntut setiap perusahaan bersaing secara digital agar informasi dapat

diakses kapanpun dan dimanapun. Perkembangan teknologi juga mengharuskan praktisi humas beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Hal ini juga melatarbelakangi *Public Relations 3.0* yaitu humas menggunakan media sosial sebagai media penyampaian informasi. Era ini merubah persepsi tentang humas pemerintah yang lambat dalam memberikan pelayanan informasi dan penyajian informasi yang bersifat monoton. Peranan praktisi humas pemerintah yang sebelumnya berkomunikasi secara konvensional perlu beradaptasi dengan perkembangan zaman melalui penyesuaian strategi dan etos kerja agar humas pemerintah dapat beradaptasi dengan era Revolusi Industri 4.0 (Nugraha *et al.*, 2022).

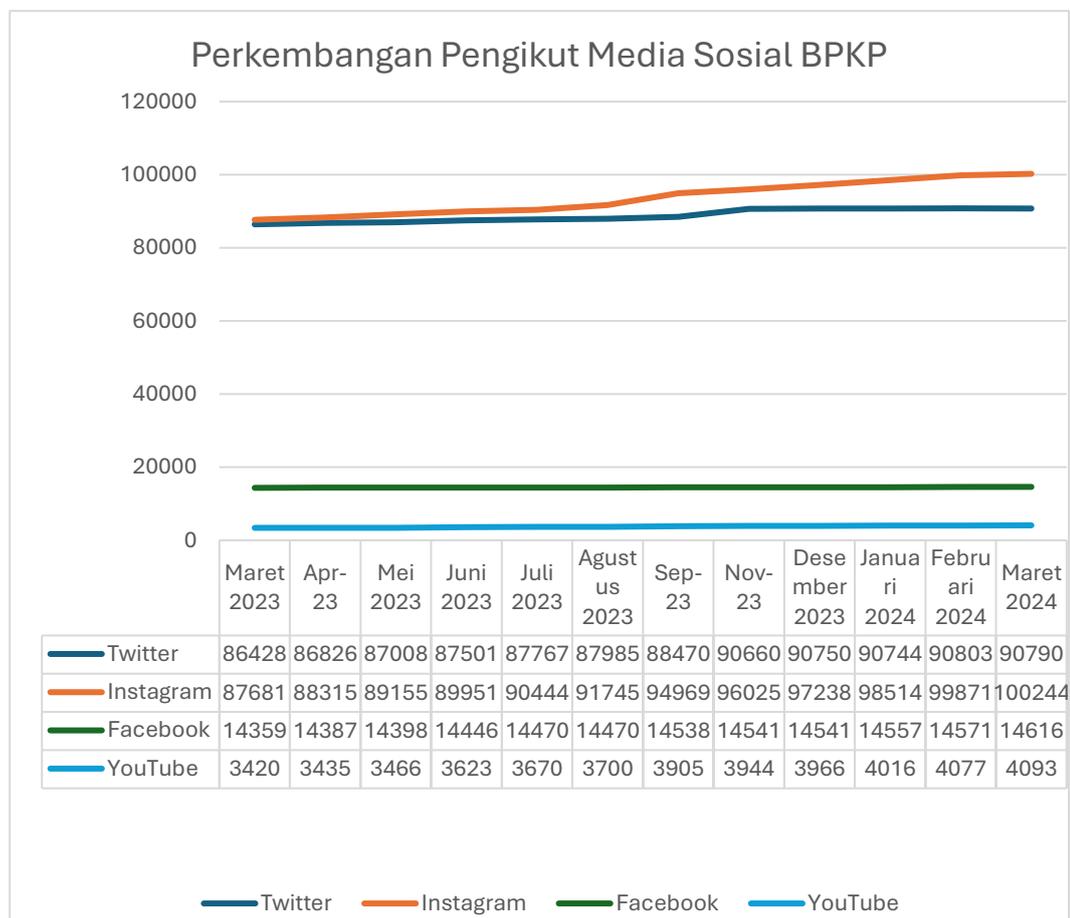
Media sosial memiliki potensi yang besar untuk dijadikan sebagai media informasi oleh humas. Publikasi informasi yang semula mengandalkan media komunikasi massa telah bergeser menjadi media sosial. Humas pemerintah perlu memiliki strategi untuk memilih media yang sesuai untuk khalayak internal maupun eksternalnya. Humas pemerintah juga perlu lebih kreatif lagi dalam mengemas informasi yang akan disalurkan. Kini, humas pemerintah menggunakan berbagai media sosial sebagai saluran utama untuk menyampaikan informasi publik. Pengelolaan media sosial mempermudah humas pemerintah untuk menjangkau khalayak instansi yang luas serta mempermudah publik untuk menyampaikan aspirasi, protes, saran, keluhan, dan permintaan kejelasan informasi mengenai suatu hal (Khotimah, 2021).

Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) adalah instansi pemerintah yang memiliki tugas utama untuk menyelenggarakan urusan

pemerintah pada bidang pengawasan keuangan negara/daerah dan pembangunan nasional. BPKP sebagai instansi pemerintah wajib melakukan tanggung jawabnya untuk mengelola informasi publik sebagaimana yang sudah diatur dalam UU No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

BPKP sebagai auditor internal negara dalam menjalankan kewenangannya tidak melakukan pelayanan masyarakat secara langsung, tetapi komunikasi publik tetap perlu dilakukan oleh humas BPKP dengan tujuan agar khalayak mendapatkan penerangan atas tugas-tugas dan kebijakan yang dilakukan oleh BPKP selama menyelenggarakan kegiatan pemerintahan, serta sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada khalayak bahwa BPKP sebagai instansi pemerintah mampu menggunakan wewenangnya sebagaimana mestinya, sehingga khalayak akan merasa aman dan BPKP mendapatkan kepercayaan khalayak. Hal ini juga dilakukan untuk meningkatkan kualitas pemberian layanan informasi baik secara langsung maupun *online* serta bukti bahwa humas BPKP akan terus meningkatkan sistem informasi publik sebagai media transparansi informasi yang handal dan mutakhir.

Sama seperti berbagai akun resmi yang dikelola oleh humas pemerintah dari instansi atau lembaga lainnya, humas BPKP juga menggunakan beberapa media sosial sebagai sarana komunikasi publik sejak tahun 2013, akun-akun media sosial yang dikelola meliputi *website*, Instagram, X, FaceBook, dan YouTube. Akun-akun yang dikelola oleh humas BPKP memuat gambar, video, dan teks bersifat edukatif dan informasi mengenai kegiatan yang dilakukan oleh BPKP.



*Bagan 1. 1 Perkembangan pengikut akun media sosial BPKP*

Sumber: Laporan Kegiatan Pengelolaan Media Sosial BPKP Maret 2023-  
Maret 2024

Media sosial yang dikelola humas BPKP terus mendapatkan perhatian dari masyarakat dilihat dari perkembangan media sosial selama satu tahun terakhir pada periode Maret 2023 sampai Maret 2024. Peningkatan media sosial yang signifikan terjadi pada media sosial Instagram sehingga menjadi media sosial dengan pengikut terbanyak yaitu 90.790 pengikut.

Humas BPKP mengemban tugasnya sebagai perantara antara instansi dengan khalayak melalui media sosial yang dikelola oleh humas BPKP. Humas BPKP selalu melaksanakan tugasnya dengan baik dalam menyediakan informasi yang kredibel dengan tujuan agar masyarakat mendapatkan hak-haknya untuk menerima informasi yang pasti, tepat, serta cukup. Oleh karena itu, humas BPKP telah dianugerahi penghargaan yang berkaitan dengan kegiatan kehumasan di bidang informasi publik yaitu: Penghargaan Badan Publik Informatif dari Komisi Informasi Pusat (KI Pusat) selama lima tahun berturut-turut yaitu periode tahun 2020-2024 dalam acara Penganugerahan Keterbukaan Informasi Publik. Penghargaan ini merupakan kategori tertinggi dalam kategori pemeringkatan badan publik perihal keterbukaan informasi publik.

Humas BPKP sebagai humas pemerintah mewujudkan misinya untuk mengelola komunikasi publik yang handal dan mutakhir, serta telah meningkatkan kualitas pemberian layanan informasi baik secara langsung maupun *online* dengan mengoptimalkan pelaksanaan strategi humas di era digital pada lembaga pemerintahan dan mempertahankan predikat tersebut selama lima tahun berturut-turut.

Maka, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana strategi humas BPKP dalam mempertahankan predikat sebagai Badan Publik Informatif selama empat tahun berturut-turut. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji strategi humas BPKP dalam meraih penghargaan sebagai Badan Publik Informatif tahun 2020-2024.

## **1.2 Rumusan masalah penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti jabarkan, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana strategi humas Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) dalam mempertahankan penghargaan sebagai Badan Publik Informatif tahun 2020-2024.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi humas Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan dalam mempertahankan penghargaan sebagai Badan Publik Informatif tahun 2020-2024.

## **1.4 Manfaat penelitian**

### **1.4.1 Manfaat teoritis**

Hasil penelitian dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi humas BPKP Pusat dalam mengembangkan keilmuan yang berkaitan dengan strategi komunikasi dalam mempertahankan penghargaan sebagai Badan Publik Informatif tahun 2020-2024. Penelitian ini dapat memberikan wawasan serta pengetahuan untuk dijadikan referensi pada penelitian selanjutnya di ranah komunikasi khususnya yang berkaitan dengan tema

strategi komunikasi pemerintah dalam mengelola komunikasi dan informasi publik.

#### **1.4.2 Manfaat praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu metode untuk mempertahankan penghargaan Badan Publik Informatif dalam hal keterbukaan informasi publik yang dilakukan oleh humas Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP).