

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ditahun 2020 masyarakat digemparkan oleh adanya wabah yang membuat resah seluruh dunia. Wabah ini diakibatkan oleh adanya virus yang bernama Covid-19. Pertama kali dideteksi di Kota Wuhan, Hubei, Tiongkok, China pada akhir tahun 2019 sampai hingga ditahun 2020 dengan kasus yang sangat meningkat dan meluas secara cepat. (*kompas.com*). Pemerintah membuat sebuah aturan baru yaitu adanya protocol kesehatan dengan menggunakan masker, menjaga jarak, mencuci tangan, menggunakan hand sanitizer, dan mengurangi aktivitas diluar rumah dengan slogan siaga yaitu “*Di Rumah Saja*”. Presiden dan pemerintah menghimbau kepada masyarakat dengan kewaspadaan dan kesiagaan adanya virus covid-19 ini sudah mewabah di indonesia.



Gambar 1.1.1 Himbauan kepada masyarakat dari kementerian Kesehatan mengenai virus corona atauhimbauan menjaga Kesehatan dari Satgas Covid-19 (sumber:Germas, 2021)

Presiden dan pemerintah menegaskan bahwa kebijakan untuk beraktivitas produktif di rumah saja perlu dilakukan untuk menekan angka penyebaran virus Covid-19. Dengan aktivitas utama yaitu bekerja, belajar, dan juga beribadah di rumah saja. Karena virus Covid-19 ini tidak memandang kalangan masyarakat mulai dari lansia, dewasa, anak kecil bahkan ibu hamil pun bisa terpapar virus Covid-19 ini. Tahun 2020 meningkat sangat drastis dengan banyak merugikan setiap bidang yaitu perekonomian dan kinerja dalam bekerja seseorang yang sangat mengacaukan setiap berbagai sektor. Salah satu dampak yang merugikan sektor dari pandemi covid-19 yaitu sektor di lembaga pemerintahan yang begitu sangat penting adalah salah satu peranan paling utama dalam kehidupan bekerja untuk mempersiapkan kinerja dalam melakukan pekerjaan yang sangat berkualitas tinggi. Dengan adanya wabah pandemi covid-19 ini, semua kantor lembaga pemerintahan di berhentikan sementara, sedangkan diluar rumah tidak ada aktivitas bahkan di kantor sekalipun. Dengan aturan pemerintah bahwa bekerja atau aktivitas kantor diadakan di rumah dengan metode bekerja di rumah (*Work From Home*) yaitu menggunakan alat teknologi yang canggih untuk berkomunikasi menggunakan handphone dan internet atau jaringan. Dengan Surat Edaran Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia sebagai berikut: *“Sehubung dengan mewabahnya Virus Covid-19, maka Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia dengan tertanggal 16 Maret 2020 menerbitkan Surat Edaran Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor M/2/HM.01/III/2020 tahun 2020 tentang Panduan Work From Home (WFH) bagi semua pegawai Kementerian Ketenagakerjaan dalam kaitannya dengan pencegahan penyebaran wabah Covid-19 di lingkungan Kementerian Ketenagakerjaan dan memastikan pelaksanaan tugas dan fungsi serta layanan Kementerian Ketenagakerjaan tetap berjalan efektif dan efisien”*. (*hukumonline.com*). Dengan aturan pemerintah dalam bekerja di rumah (*work from home*) adalah salah satu cara untuk semua pegawai atau masyarakat untuk berdiam diri di rumah dengan segala kegiatan yang harusnya dilakukan diluar rumah dan di kantor menjadi salah satu cara pemerintah untuk memutus rantai mata penularan wabah pandemi covid-19. Dalam berkerja di rumah, seluruh pegawai harus membuat kodrinasi secara online yaitu bekerja dari rumah secara daring. Daring menjadi suatu yang bisa diartikan dengan sebuah jaringan internet.

Dengan daring seluruh pegawai di setiap kantor di Indonesia melakukan pekerjaan secara online di rumah. Walaupun secara online bukan sebuah halangan semua pegawai untuk mendapatkan hak dalam kinerja bekerja yang sangat berkualitas dan efisien dalam bekerja di rumah. Daring ini berperan penting dalam sebuah kantor pemerintahan, daring adalah suatu komunikasi yang baik dan benar dalam memberikan informasi yang diberikan agar atasan di setiap kantor bisa memberikan tugas atau pekerjaan yang baik dan tersampaikan secara efektif kepada setiap pegawainya. Hubungan Masyarakat (humas) adalah salah satu organ penting bagi lembaga pemerintahan karena humas memiliki tugas tidak hanya dalam hal pembentukan citra positif akan tetapi humas juga berperan penting sebagai komunikator dan juga sebagai mediator untuk menghubungkan berbagai kepentingan instansi lembaga pemerintah serta sebagai wadah informasi bagi masyarakat dan penyalur aspirasi masyarakat. Dengan begitu, pegawai dapat memberikan proses penyampaian informasi kepada masyarakat dengan lebih efektif dan efisien walaupun tidak bertatap langsung seperti biasa dilakukan di kantor. Dalam bekerja di rumah (*work from home*) tidak semudah yang kita lihat, banyak sekali hambatan yang terjadi antara pegawai dapatkan dan tidak mudah bagi mereka untuk bisa menyesuaikan dengan yang awalnya di kantor menjadi di rumah. Tidak semua instansi lembaga pemerintahan mempunyai sinyal untuk menghubungkan antara komunikasi pegawai kepada setiap masyarakat dan juga dengan kekurangan komunikasi pegawai dengan atasan kepada masyarakat sehingga tidak berjalan dengan lancar. Proses penyampaian yang sangat penting dalam sebuah informasi adalah cara berkomunikasi dan berinteraksi langsung dengan masyarakat. Karena saat pandemi yang menjadikan penyampaian sebuah informasi adalah keterbatasan teknologi yang terjadi di instansi lembaga pemerintahan dengan menggunakan media sosial tersebut. Seiring terjadinya sebuah proses penyampaian informasi yang menjadi hambatan antara pegawai dengan masyarakat dalam berkomunikasi yang disampaikan atasan tidak sesuai ada juga terhadap media sosial kepada masyarakat. Maka disusunlah strategi humas yang baik di instansi pemerintahan dalam sebuah rencana proses penyampaian sebuah informasi baik dan benar kepada masyarakat sehingga terjadinya pelayanan publik tersebut tersampaikan dalam daring media sosial berjalan dengan baik. Dalam

pelayanan publik online bisa disebut dengan proses yang tidak mudah karena banyak dengan resiko dan hambatan selama proses itu terjadi. Pegawai di setiap instansi harus bisa beradaptasi dari yang awalnya terjadi di lembaga kali ini harus berubah menjadi sistem online atau daring dengan kekurangan yang sangat banyak hampir setengahnya tersampaikan lewat media sosial dengan baik. Maka proses strategi humas yang teliti terjadi antara pegawai kepada masyarakat dalam penyampaian informasi melalui media sosial di masa pandemi ini berakhir dan bisa bertatap langsung di kantor lembaga seperti dulu kala. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat salah satu lembaga instansi pemerintahan yang melakukan sistem pelayanan publik secara online dengan mengikuti arahan pemerintah dinas ketenagakerjaan melakukan secara online dalam keadaan pandemi covid-19. Dengan online pegawai harus lebih aktif dalam sebuah penyampaian komunikasi terhadap masyarakat dengan memberikan segala proses dan tindakan tetap dengan baik dan efektif. Dengan media sosial menjadi salah satu komunikasi yang digunakan dalam sebuah informasi online media dengan jaringan dan aplikasi yang digunakan seperti Gmail, Whatsapp dan Instagram. Suatu strategi humas dari pihak instansi lembaga pemerintahan Ombudsman yaitu berkoordinasi dengan seluruh pegawai lainnya untuk mendata atau mencatat setiap permasalahan atau keluhan yang terjadi di setiap masyarakat yang sudah melaporkan dengan cara yang baik dan benar sesuai prosedur yang berlaku atau tahap tahap yang sudah diberikan oleh lembaga Ombudsman. Nanti data yang telah disampaikan kepada lembaga pemerintahan Ombudsman akan ditindaklanjuti sesuai dengan arahan yang berlaku dengan begitu, semua kasus atau permasalahan yang masyarakat laporkan akan dapat terselesaikan dengan baik dan benar walaupun melewati sistem online atau daring. Strategi dibidang humas harus wajib menggunakan media sosial dan dituntut harus bisa menguasai setiap keluhan yang terjadi di masyarakat agar penyampaian komunikasinya baik dan benar serta dimergerti oleh setiap pelapor dan yang menerima laporan, dalam bukunya strategi humas menyatakan bahwa: *“Strategi diartikan sebagai pola atau rencana yang mengintegrasikan tujuan pokok, kebijakan, dan rangkaian tindakan sebuah organisasi”*. Pengertian strategi menurut Quinn dalam Iriantara (2004:13) sedangkan *“Strategi Public Relations/Humas adalah bagaimana seorang Public Relations officer dapat menganalisis strategi di*

lingkungan dan mengimplementasikan serta mengendalikan suatu strategi humas". Pengertian strategi humas menurut Lubis (1992:2) lalu adapun memberikan batasan mengenai strategi humas bahwa: "*Alternatif optimal yang dipilih untuk ditempuh agar berguna untuk mencapai suatu tujuan humas dalam kerangka suatu rencana public relations planning*". Menurut Ahmad S.Adnanputra dalam buku Rosady Ruslan (2003:110). Dari penelitian strategi humas ini, penulis melakukan penelitian yang diteliti apa strategi humas di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat dalam pelayanan publik melalui online yaitu media sosial dalam menggunakan alat media yang menjadi peranan penting dalam sebuah penyampaian informasi terkait laporan dari setiap masyarakat yang melaporkan keluhannya secara baik dan benar selama pandemi covid-19 dan sampai sekarang. Dengan berbagai macam hambatan yang terjadi selama penyampaian laporan yaitu melalui media online seperti kurangnya sinyal internet dalam mengakses laporan dari masyarakat, alat komunikasi yang sangat terbatas, belum lagi dengan adanya sistem *wfh* yang membuat semua pegawai di kantor terutama dibidang humas harus menaati setiap aturan yang telah diberikan oleh atasan agar komunikasi yang terjalin di kantor menjadi lebih baik dan tidak adanya kesalahpahaman. Maka dari itu, penulis meneliti sebuah strategi humas yang dihadapi oleh pegawai dibidang humas dalam menghadapi sistem *wfh* dan sistem media laporan yang dilakukan secara online dimasa pandemi covid-19 sampai sekarang ini agar kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat bisa kembali seperti dulu kala sebelum adanya pandemi covid-19. Dari penjelasan yang penulis uraikan diatas merupakan sesuatu yang sangat menarik untuk diteliti karena masa dimana setiap kantor harus menjalani sistem *wfh* dan sistem bekerja melalui media sosial yang berarti semuanya berbasis online yang belum pernah terjadi dalam sekali dengan dampak yang sangat merugikan seluruh lembaga pemerintahan di indonesia dalam berbagai bidang terutama di bidang hubungan masyarakat/humas. Oleh karena itu, penulis membuat sebuah skripsi yang berjudul **"Strategi Humas Dalam Media Sosial Sebagai Bentuk Komunikasi Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19"** (Studi Kasus Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat Jln. Kebonwaru Utara No.1, Kacapiring, Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat 40271).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah: **“Bagaimana Strategi Humas Dalam Media Sosial Sebagai Bentuk Komunikasi Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19?”**

1.3 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apa strategi yang dilakukan pegawai di bagian humas dalam mencapai suatu bentuk komunikasi pelayanan publik?
2. Mengapa media sosial yang digunakan oleh pegawai dibidang humas sangat berperan penting dalam bentuk komunikasi pelayanan publik?
3. Bagaimana bila terjadi hambatan dalam menghadapi sistem wfh dan sistem bekerja melalui media sosial atau online di bidang humas dan solusinya dalam menghadapi era di masa pandemi covid-19?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi diatas, maka dapat ditetapkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi apa saja yang dilakukan oleh pegawai dibidang humas dalam mencapai sebuah tujuan kinerja.
2. Untuk mengetahui media sosial apa saja yang digunakan oleh pegawai di bidang humas dalam bentuk pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui hambatan yang terjadi selama proses sistem yang terjadi di kantor sekaligus mencari tahu solusi dalam menghadapi era yang sedang terjadi sampai sekarang ini.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat, baik secara kegunaan teoritis maupun kegunaan praktis:

a. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan menjadi menambah ilmu komunikasi serta informasi dan manfaat dalam meningkatkan kinerja bekerja selama wfh walaupun dengan media online yang hanya bisa diandalkan selama pandemi, dengan begitu peran pentingnya dibidang humas setiap lembaga pemerintahan. Tidak hanya itu, kegunaan teoritis ini meningkatkan para pegawai di kantor dalam aktivitas selama bekerja seiring dengan berjalannya teknologi yang semakin hari semakin canggih.

b. Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu bahan masukan untuk pegawai dalam bentuk komunikasi pelayanan publik secara online khususnya di kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat untuk meningkatkan kembali secara aktif dibidang humas. Tidak hanya itu pegawai dibidang humas bisa untuk memperdalam lebih tentang komunikasi penyampaian kepada setiap laporan dari masyarakat melalui media online.

1.6 Sistematika Penulisan

Sub-bab ini menjelaskan sistematika penulisan hasil penelitian. Untuk penelitian ini dengan metode kualitatif, sebagai berikut:

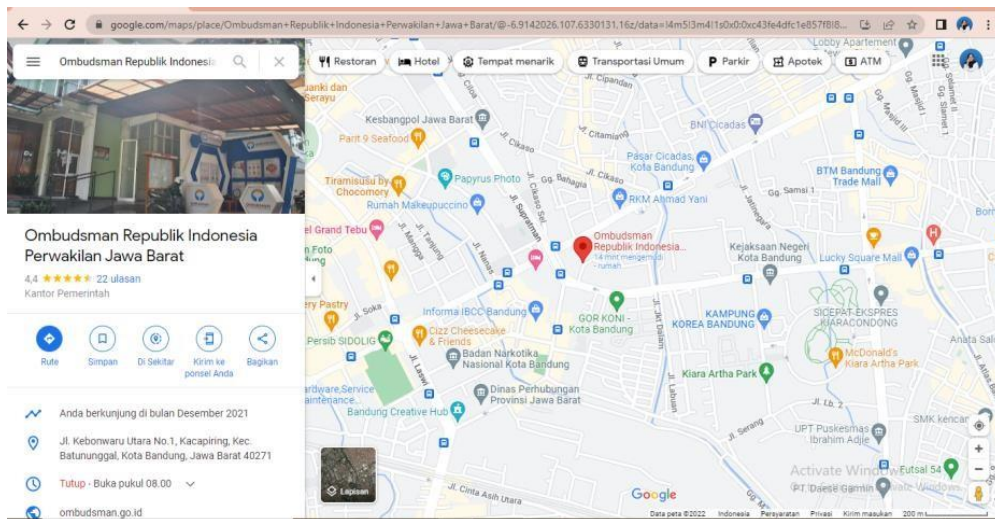
- **BAB I PENDAHULUAN**, terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan, lokasi dan waktu penelitian.
- **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**, terdiri dari landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.
- **BAB III METODE PENELITIAN**, terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, informan kunci, teknik pengumpulan data (pengelola data), teknik analisis data, dan teknik

keabsahan data.

- BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, terdiri dari objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.
- BAB V PENUTUP, terdiri dari kesimpulan, saran, rekomendasi.

1.7 Lokasi Penelitian

Lokasi yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah Lembaga Negara Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia yaitu Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat Jln. Kebonwaru Utara No.1, Kacapiring, Batununggal, Kota Bandung Jawa Barat.



Gambar 1.7.1 (Letak Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat) (Sumber: www.googlemaps.com)