

BAB 1

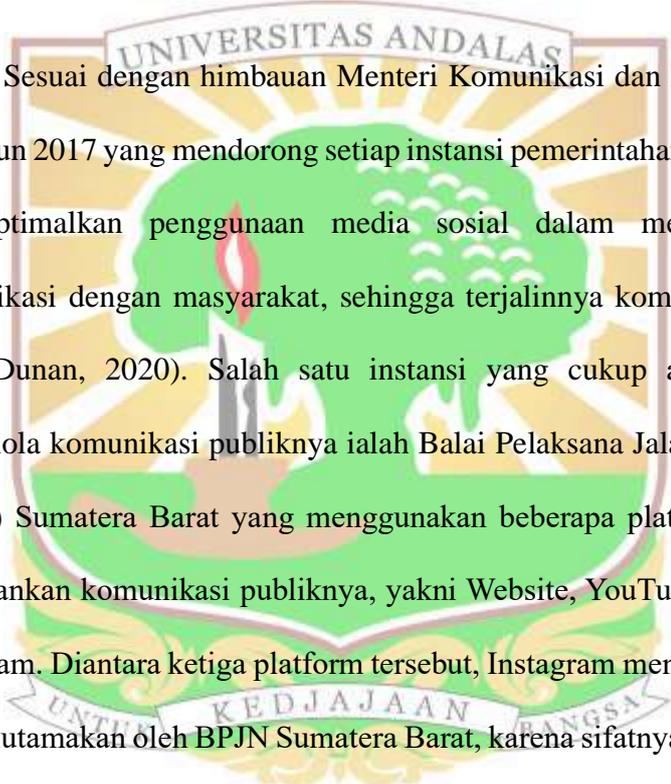
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan media sosial yang cukup pesat saat sekarang ini telah mengubah cara setiap orang dalam menjalani kehidupan sehari-hari, terutama dalam hal berbagi informasi dan menjalin komunikasi. Media sosial tidak hanya memudahkan interaksi antar individu saja, namun juga menjadi sarana yang penting bagi suatu instansi pemerintahan dalam menyebarkan informasi secara cepat dan jelas (Srisadono, 2018). Menurut laporan dari *We Are Social* (2023), lebih dari 70% penduduk Indonesia menggunakan media sosial secara aktif. Salah satu media sosial yang cukup populer dan digandrungi di era sekarang ini yakni platform seperti Instagram, Facebook, YouTube dan Twitter. Dilansir dari *DataIndonesia.id*, platform ini juga menjadi saluran komunikasi yang sangat potensial bagi suatu lembaga pemerintah. Dengan adanya media sosial, lembaga pemerintah dapat memanfaatkan media sosial untuk menyebarkan informasi terkait kebijakan, memberikan klarifikasi atas isu-isu yang berkembang, serta merespons aspirasi masyarakat dengan lebih cepat.

Meskipun media sosial menawarkan berbagai kelebihan, tantangan dalam penerapannya tidak bisa untuk diabaikan. Kurniawan (2020) mencatat bahwa salah satu masalah utama yang dihadapi oleh lembaga pemerintah dalam memanfaatkan media sosial adalah

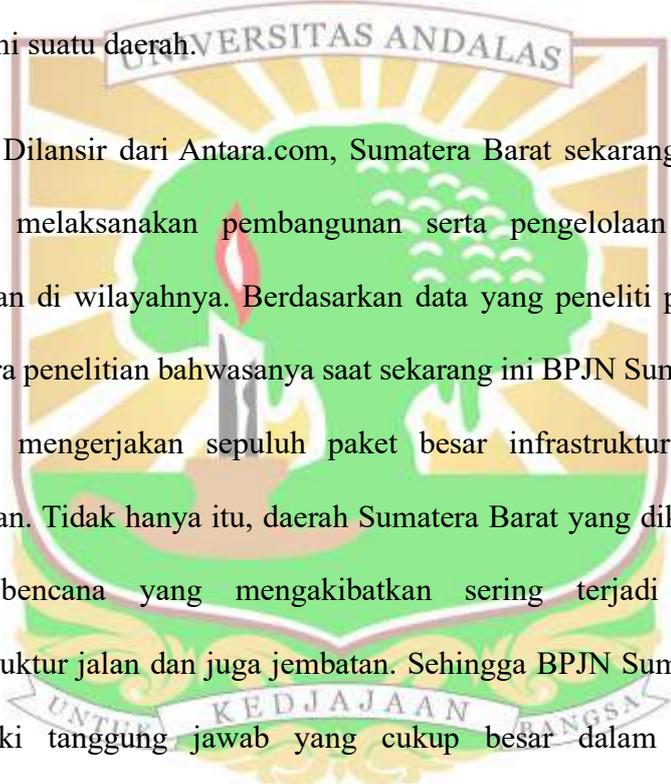
kurangnya komunikasi publik yang terencana dengan baik. Banyak akun media sosial pemerintah yang hanya berfokus pada penyampaian informasi satu arah tanpa adanya upaya untuk melibatkan masyarakat dalam dialog yang konstruktif. Akibatnya, potensi media sosial sebagai alat untuk membangun kepercayaan publik tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal. Selain itu, sering kali konten yang disajikan bersifat terlalu kaku, dan kurang menarik bagi *audiens*.



Sesuai dengan himbauan Menteri Komunikasi dan Informatika RI Tahun 2017 yang mendorong setiap instansi pemerintahan untuk bisa mengoptimalkan penggunaan media sosial dalam melaksanakan komunikasi dengan masyarakat, sehingga terjalinnya komunikasi dua arah (Dunan, 2020). Salah satu instansi yang cukup aktif dalam mengelola komunikasinya ialah Balai Pelaksana Jalan Nasional (BPJN) Sumatera Barat yang menggunakan beberapa platform untuk menjalankan komunikasinya, yakni Website, YouTube dan juga Instagram. Diantara ketiga platform tersebut, Instagram menjadi pilihan yang diutamakan oleh BPJN Sumatera Barat, karena sifatnya yang lebih interaktif dan visual selain itu fitur-fitur Instagram yang beragam memungkinkan pesan dapat tersampaikan dengan efektif dan cepat kepada publik (Sepdiansyah, 2022).

Balai Pelaksana Jalan Nasional (BPJN) Sumatera Barat, yang merupakan salah satu unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian Pekerjaan Umum, memiliki tugas

strategis dalam memastikan pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur jalan nasional yang berkualitas di wilayah Sumatera Barat. Dilansir dari Sedayu.com, jalan nasional berperan penting dalam memudahkan aksesibilitas antar wilayah pada suatu negara. Jalan nasional mempunyai tujuan untuk mempermudah pendistribusian barang dan jasa yang lebih efisien, dan memudahkan mobilitas masyarakat, dengan ini tentunya akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu daerah.



Dilansir dari Antara.com, Sumatera Barat sekarang ini tengah gencar melaksanakan pembangunan serta pengelolaan jalan dan jembatan di wilayahnya. Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari hasil pra penelitian bahwasanya saat sekarang ini BPJN Sumatera Barat sedang mengerjakan sepuluh paket besar infrastruktur jalan dan jembatan. Tidak hanya itu, daerah Sumatera Barat yang dikenal rawan akan bencana yang mengakibatkan sering terjadi kerusakan infrastruktur jalan dan juga jembatan. Sehingga BPJN Sumatera Barat memiliki tanggung jawab yang cukup besar dalam menangani permasalahan ini, jika tidak konektivitas masyarakat akan terganggu yang dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan komunikasi publik bagi suatu lembaga pemerintah sangatlah diperlukan dalam menyebarluaskan informasi mengenai pembangunan, pemeliharaan, dan perbaikan jalan, sehingga masyarakat dapat mengetahui perkembangan terkini serta dampak dari proyek-proyek tersebut.

Komunikasi publik merupakan proses penyampaian pesan atau informasi kepada khalayak luas, baik dalam lingkup internal organisasi maupun di luar organisasi. Dalam konteks pemerintahan, komunikasi publik berperan penting dalam memastikan bahwa pesan-pesan kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukan pemerintah dapat dimengerti dan dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat (Lupianto, 2024). Komunikasi publik sebagai komunikasi yang melibatkan pengirim pesan yang bertindak atas nama lembaga dan penerima pesan yang terdiri dari berbagai jenis publik yang memiliki kepentingan terhadap lembaga tersebut. Komunikasi publik juga mencakup berbagai bentuk, seperti komunikasi retorika, *public speaking*, dan komunikasi khalayak, yang semuanya bertujuan untuk menyampaikan informasi yang relevan dan membangun hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Cangara, 2024)

Komunikasi publik memegang peranan strategis dalam menjalankan fungsi pemerintahan yang efektif. Ditengah tuntutan masyarakat akan transparansi dan akuntabilitas, pemerintah diharapkan mampu menyampaikan informasi secara jelas, cepat, dan mudah diakses oleh publik (Akbari, 2024). Sebagai saluran utama antara pemerintah dan masyarakat, komunikasi publik menjadi jembatan yang menghubungkan berbagai kebijakan dan program pemerintah dengan kebutuhan serta harapan masyarakat. Nurhadi (2018) menjelaskan bahwa komunikasi publik yang efektif dapat meningkatkan legitimasi pemerintah, mengurangi kesenjangan informasi, serta meningkatkan

partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi bukan hanya soal penyampaian informasi, melainkan juga soal membangun kepercayaan dan hubungan timbal balik yang sehat antara pemerintah dan warganya.

Fenomena yang terjadi, seringkali pemerintah kurang efektif dalam menerapkan komunikasi publik, hambatan yang dihadapi dalam pengelolaan komunikasi publik ini yaitu perkembangan teknologi komunikasi yang begitu pesat di tengah masyarakat. Hal ini terlihat dari kurangnya interaksi yang konstruktif antara pemerintah dengan masyarakat, serta ketidaksesuaian antara pesan yang disampaikan dengan kebutuhan dan ekspektasi publik. Masalah ini diakibatkan karena keterbatasan sumber daya manusia yang terampil dalam mengelola platform digital tersebut dan juga kurangnya pemahaman mengenai pentingnya komunikasi dua arah dalam terciptanya transparansi dan akuntabilitas.

Transparansi pemerintah melalui keterbukaan informasi menjadi kunci penting dalam membangun kepercayaan publik dan mencapai *good governance* (Bonti et al, 2022). Dengan menyediakan akses informasi yang jelas, pemerintah dapat menimalisir ketidakpastian dan spekulasi yang sering muncul di kalangan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang No.14 Tahun 2008 bahwasanya keterbukaan informasi publik mendorong setiap badan publik untuk mendistribusikan informasi dengan cepat, tepat waktu, biaya ringan dan dengan cara yang sederhana. Transparansi dalam

penyampaian informasi mengenai proyek infrastruktur, termasuk, jadwal pelaksanaan, serta dampak lingkungan dan masyarakat, dapat meningkatkan akuntabilitas suatu instansi di mata masyarakat.

Studi yang dilakukan oleh Wicaksono (2019), menunjukkan bahwa keterbukaan informasi memiliki korelasi positif dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Semakin transparan lembaga dalam menyampaikan informasi, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Transparansi informasi menunjukkan upaya suatu instansi untuk bersikap akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan publik, hal ini sesuai dengan prinsip *good governance* yang menegaskan pentingnya aksesibilitas informasi untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Data lapangan menunjukkan bahwasanya sesuai dengan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi melalui media sosial Instagram yang ada pada BPJN Sumatera Barat Tahun 2024 yakni memperoleh nilai sangat baik, penilaian ini tentunya didasari dengan postingan akun Instagram @pu_jalan_sumbar yang berisikan informasi yang cukup informatif kepada masyarakat seperti gambaran dengan rinci kegiatan yang sedang berlangsung berupa pemeliharaan dan juga pembangunan infrastruktur jalan dan jembatan, lalu yang menarik disini ialah penyajian informasi yang cukup matang, seperti informasi sering disajikan dalam bentuk video-video dan juga disertai dengan foto beserta *caption* yang mudah untuk dipahami.

Penelitian terkait pemanfaatan Instagram sebagai sarana komunikasi publik pada suatu instansi pemerintahan sudah banyak ditemukan, namun sangat jarang sekali terdapat penelitian yang berfokus pada instansi yang bergerak pada pembangunan infrastruktur jalan dan jembatan seperti Balai Pelaksana Jalan Nasional (BPJN) Sumatera Barat ini, salah satunya pada penelitian yang dilakukan oleh RZ Maulani, dkk (2024) dengan judul “Peran Komunikasi Publik Melalui Media Sosial Instagram dalam Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik di BKN RI ”. Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada tujuan dan teori yang digunakan, penelitian sebelumnya berfokus untuk melihat komunikasi dua arah yang dicetuskan oleh Grunig.

Pada penelitian ini melihat bentuk aktivitas komunikasi publik yang dilakukan melalui sosial media instagramnya dengan menggunakan teori kekayaan media, teori ini menjelaskan bahwa berbagai jenis media komunikasi memiliki tingkat kekayaan (richness) yang berbeda yang dapat mempengaruhi efektivitas dalam menyampaikan suatu pesan (Venus et al, 2017). Asumsi dari penelitian menjelaskan bahwa media yang beragam memiliki kemampuan yang beragam pula sehingga memiliki kecocokan yang beragam terhadap karakteristik tugas atau pesan yang tersedia.

Bentuk pengelolaan komunikasi publik yang dilakukan oleh BPJN Sumatera Barat melalui akun Instagram cukup penting untuk dilirik, karena media sosial Instagram menjadi alat yang efektif dalam menyampaikan informasi demi terciptanya keterbukaan informasi publik kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, peneliti akan melihat bagaimana proses pengelolaan informasi yang dilakukan oleh BPJN Sumatera barat serta menganalisis bentuk pelaksanaan komunikasi publik di Instagram @pu_jalan_sumbar pada periode Januari 2024 hingga Januari 2025 yang dituangkan dalam bentuk penelitian dengan judul **“Komunikasi Publik Balai Pelaksanaan Jalan Nasional (BPJN) Sumatera Barat dalam Terciptanya Keterbukaan Informasi di Instagram @pu_jalan_sumbar.**

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang ada, maka rumusan masalah pada penelitian ini untuk mengetahui **“Bagaimana Komunikasi Publik yang dilakukan oleh Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Barat dalam Terciptanya Keterbukaan Informasi Publik Melalui Akun Instagram @pu_jalan_sumbar?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan proses pengelolaan informasi publik yang dilakukan oleh Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Barat melalui akun Instagram @pu_jalan_sumbar
2. Menganalisis upaya komunikasi publik yang di sajikan melalui akun Instagram @pu_jalan_sumbar dalam terciptanya keterbukaan informasi publik

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi salah satu bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya. Diharapkan juga dapat menambah wawasan di bidang ilmu komunikasi khususnya yang mengkaji mengenai komunikasi publik di bidang pemerintahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini bisa memberikan referensi, gambaran dan evaluasi bagi setiap instansi pemerintahan mengenai pengelolaan komunikasi publik yang baik melalui akun instagramnya. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan mampu menjadi literatur kepustakaan khususnya untuk penelitian kualitatif.