

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Humas pemerintah memiliki fungsi yang sangat strategis sebagaimana tercantum dalam Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 tentang pengelolaan komunikasi publik. Kebijakan tersebut menjelaskan bahwa humas pemerintah tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi, tetapi juga menjalankan sejumlah fungsi penting, antara lain membangun citra positif bangsa (*nation branding*), melakukan sosialisasi kebijakan dan program, memberikan edukasi kepada masyarakat, mengampanyekan program-program pemerintah, serta mengembangkan upaya klarifikasi terhadap isu atau informasi yang berpotensi menimbulkan kesalahpahaman publik.

Salah satu instansi pemerintah yang berperan penting dalam pengelolaan komunikasi publik adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat. Instansi ini berupaya membangun citra pemerintah yang terbuka dan inovatif melalui pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik. Implementasi upaya tersebut diwujudkan melalui salah satu program unggulan, yaitu Aplikasi Sapawarga, sebuah *super apps* yang dirancang sebagai kanal komunikasi dan layanan publik berbasis digital.

Hasil pra-penelitian menunjukkan bahwa peningkatan penggunaan Aplikasi Sapawarga setelah diluncurkannya Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor pada 20 Maret 2025 tidak dapat dikaitkan hanya dengan keberhasilan inovasi teknologi digital. Kondisi tersebut juga mengindikasikan efektivitas strategi

komunikasi yang dilakukan oleh Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat dalam menyebarluaskan informasi program kepada masyarakat. Sebagaimana diberitakan oleh Tribun Jabar (2025), mantan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat, Ika Mardiah, menjelaskan bahwa pada hari pertama pelaksanaan program, jumlah pengguna fitur yang tersedia dalam Aplikasi Sapawarga mengalami lonjakan yang cukup tinggi. Sambara meningkat drastis hingga mencapai lebih dari 37.000 pengguna, jauh melampaui rata-rata harian yang berada pada kisaran 3.000–4.000 pengguna.

Data tersebut tidak hanya mencerminkan peningkatan penggunaan aplikasi secara teknis, tetapi menjadi indikasi awal adanya strategi komunikasi humas yang berperan dalam mendorong partisipasi publik. Peningkatan tersebut mencerminkan bagaimana strategi humas, khususnya dalam bentuk sosialisasi digital, mampu menggerakkan partisipasi publik secara masif. Humas Diskominfo Jabar tidak hanya berperan menyebarluaskan informasi kebijakan, tetapi juga merancang pesan komunikasi yang persuasif, memanfaatkan media sosial resmi, serta mengoptimalkan kanal digital untuk membangun kedekatan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Berdasarkan hasil observasi pra-penelitian dari hasil *Job Training* di Diskominfo Jawa Barat, ditemukan adanya pembagian peran yang jelas dan saling melengkapi. Sapawarga ini merupakan produk kolaboratif yang melibatkan lebih dari satu unit di Diskominfo. Bidang UPTD atau yang lebih dikenal *Jabar Digital Service* memegang kendali penuh atas aspek teknis, yang bertanggung jawab atas

pengembangan fitur baru, pemeliharaan infrastruktur server, manajemen basis data, hingga penanganan aduan teknis dari pengguna.

Bidang Informasi Komunikasi Publik (IKP) sebagai unit yang ikut membantu mengurus komunikasi publik seperti penyebarluasan informasi, hubungan media, menjalin kemitraan dengan pers dan mengelola media pemerintah.

Peran Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat sangat krusial dalam menciptakan hubungan komunikasi yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat, khususnya melalui implementasi strategi komunikasi yang terencana dan berkelanjutan. Fokus utama Humas dalam Program Aplikasi Sapawarga adalah mengemas informasi menjadi pesan komunikasi yang mudah dipahami, menarik, dan relevan bagi publik, serta melaksanakan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai pembaruan program dan manfaat Aplikasi Sapawarga melalui berbagai kanal media, seperti akun media sosial resmi @diskominfojabar.

Salah satu unggahan video *reels* berjudul “*Then vs Now*” pada Jumat (21/03/2025) menampilkan perbandingan proses pembayaran pajak kendaraan sebelum dan sesudah adanya Sapawarga. Konten tersebut menunjukkan upaya humas dalam membangun citra pemerintah yang modern dan adaptif melalui pendekatan *visual* yang mudah dipahami publik.

Selama kegiatan observasi, penulis juga melihat bahwa strategi publikasi di media sosial resmi Diskominfo Jabar berperan penting sebagai alat komunikasi

persuasif untuk memperkuat pemahaman masyarakat terhadap manfaat layanan digital pemerintah.

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi pelayanan publik di Indonesia dari sistem konvensional yang birokratis menuju layanan digital yang lebih cepat, transparan, dan partisipatif. Berdasarkan informasi dari situs resmi *Tempo.com*, percepatan digitalisasi di Jawa Barat tidak hanya berfokus pada transformasi layanan publik ke ranah digital, tetapi juga bertujuan mendorong masyarakat untuk beradaptasi dan memanfaatkan teknologi guna mempermudah berbagai aktivitas sehari-hari.

Instansi Pemerintah Provinsi Jawa Barat mewujudkan perubahan layanan publik digital tersebut melalui Aplikasi Sapawarga yang dikelola dan dikomunikasikan oleh Diskominfo Jawa Barat.

Berdasarkan hasil pra-penelitian, berbagai informasi yang dihimpun dari sejumlah media online mengindikasikan bahwa Bagian Hubungan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat telah menjalankan berbagai upaya komunikasi untuk menunjang kegiatan sosialisasi penggunaan Aplikasi Sapawarga. Salah satu strategi tersebut adalah melakukan *branding* melalui kanal media sosial resmi, yaitu akun @sapawarga\_jabar, yang hingga tahun 2025 telah memiliki sekitar 136.000 pengikut.

Pencapaian ini menunjukkan keberhasilan Humas dalam membangun dan memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat Jawa Barat. Berdasarkan data unggahan pada 9 Juli 2025, tercatat sebanyak 5.581 aduan publik telah disampaikan melalui Aplikasi Sapawarga selama periode 2024–2025. Fakta ini mengindikasikan

keberhasilan strategi yang dijalankan Humas Diskominfo Jabar dalam mendorong partisipasi masyarakat dan memperkuat fungsi aplikasi sebagai saluran komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga.

Data pra penelitian lainnya yakni penyebaran informasi melalui kanal digital seperti *website*. Salah satu bentuk strategi komunikasi digital yang dilakukan oleh Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat dalam menyebarkan informasi terkait Program Aplikasi Sapawarga adalah melalui pemanfaatan *website* resmi pemerintah. *Website* menjadi kanal informasi yang kredibel dan berfungsi sebagai sarana utama publikasi resmi pemerintah daerah kepada masyarakat.

Situs [diskominfo.jabarprov.go.id](http://diskominfo.jabarprov.go.id), pemerintah Provinsi Jawa Barat menampilkan Sapawarga sebagai salah satu program unggulan layanan publik digital yang menyediakan akses bagi masyarakat untuk memperoleh informasi, menyampaikan aspirasi, dan memanfaatkan berbagai layanan terintegrasi. dengan tujuan memudahkan masyarakat mengakses berbagai inovasi layanan digital pemerintah, termasuk fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi Sapawarga.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pergeseran fokus kajian dari aspek teknis ke aspek strategis Humas pemerintah. Penelitian terdahulu mengenai Humas di instansi pemerintah lebih banyak menyoroti pengelolaan teknis media komunikasi publik, seperti pengelolaan media sosial, optimalisasi *website*, atau analisis konten. Berbeda dengan kajian-kajian tersebut, penelitian ini memfokuskan pembahasan pada strategi Humas Diskominfo Jawa Barat dalam mendukung pelayanan publik digital melalui Aplikasi Sapawarga, dengan menekankan pada

proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi komunikasi publik dalam konteks institusi pemerintah daerah.

Penelitian ini berupaya berfokus pada Strategi Humas yang lebih dalam. Fokus kajian tidak hanya terbatas pada media apa yang digunakan, melainkan juga bagaimana perencanaan komunikasi tersebut disusun, bagaimana strategi Humas diinternalisasi antar unit, dan bagaimana evaluasi proses strategis dilakukan untuk mendukung secara utuh Aplikasi Sapawarga.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan terhadap sistem birokrasi dan tata kelola pemerintahan. Berdasarkan hasil temuan Septiani (2022) dalam Jurnal Transformasi Birokrasi Digital dalam Pelayanan Publik, pemanfaatan teknologi informasi terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan pemerintah kepada masyarakat. Strategi komunikasi publik berbasis digital menjadi elemen penting dalam memperkuat kualitas pelayanan publik yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat modern.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis melalui kajian mendalam terhadap strategi humas di era digital, khususnya dalam konteks pelayanan publik digital pemerintah daerah. Pendekatan kualitatif deskriptif yang didasarkan pada paradigma konstruktivisme digunakan dalam penelitian ini untuk memahami pelaksanaan strategi humas melalui interpretasi pengalaman serta pandangan individu-individu yang terlibat secara langsung. Penelitian ini berupaya menggambarkan secara mendalam bagaimana strategi humas Diskominfo Jawa Barat dirancang, diimplementasikan, dan dioptimalkan dalam mendukung pelayanan publik digital melalui Aplikasi Sapawarga.

Peneliti juga memperoleh data lain dari *website* resmi Dinas Informasi dan Informatika (Diskominfo) Jawa Barat telah membangun citra yang dinilai sangat baik hal tersebut dilihat dari berbagai penghargaan seperti pada Anugerah Humas Indonesia (AHI) 2023, membuktikan bahwa Diskominfo Jawa Barat memiliki kualitas kinerja yang baik dalam pengelolaan informasi dan pelayanan kepada masyarakat, hal ini tercermin dari berbagai penghargaan yang berhasil diraih, yaitu Gold Winner pada kategori PPID Terbaik, *Gold Winner* pada kategori Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik Terinovatif, serta *Silver Winner* pada kategori Kanal Digital subkategori *Website*. Capaian tersebut menunjukkan kemampuan instansi dalam mewujudkan layanan informasi yang terbuka, inovatif, dan selaras dengan kebutuhan publik.

## 1.2 Fokus penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti merumuskan fokus penelitian terkait bagaimana strategi Humas yang diterapkan oleh Diskominfo Jawa Barat dalam mendukung pelayanan publik digital melalui Program Aplikasi Sapawarga. Fokus kajian tersebut selanjutnya dirinci ke dalam beberapa rumusan pertanyaan penelitian, yaitu sebagai berikut :

- 1) Bagaimana aspek *research formative* yang dilakukan Humas Diskominfo Jabar dalam mendukung pelayanan publik digital melalui program aplikasi Sapawarga?
- 2) Bagaimana aspek *strategy* yang dilakukan Humas Diskominfo Jabar dalam mendukung pelayanan publik digital melalui program aplikasi Sapawarga?

- 3) Bagaimana aspek *tactics* yang dilakukan Humas Diskominfo Jabar dalam mendukung pelayanan publik digital melalui program aplikasi Sapawarga?
- 4) Bagaimana aspek *evaluative research* yang dilakukan Humas Diskominfo Jabar dalam mendukung pelayanan publik digital melalui program aplikasi Sapawarga?

### 1.3. Tujuan Penelitian

- 1) Mengetahui gambaran *formative research* yang dilakukan Humas Diskominfo Jabar dalam mendukung pelayanan publik digital melalui program aplikasi Sapawarga.
- 2) Mengetahui gambaran aspek *strategy* yang dilakukan Humas Diskominfo Jabar dalam mendukung pelayanan publik digital melalui program aplikasi Sapawarga.
- 3) Mengetahui gambaran aspek *tactics* yang dilakukan Humas Diskominfo Jabar dalam mendukung pelayanan publik digital melalui program aplikasi Sapawarga.
- 4) Mengetahui gambaran aspek *evaluative research* yang dilakukan Humas Diskominfo Jabar dalam mendukung pelayanan publik digital melalui program aplikasi Sapawarga.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

#### 1.4.1 Kegunaan Akademis

Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dalam pengembangan disiplin ilmu komunikasi, khususnya bidang Hubungan Masyarakat. Secara teoretis, penelitian ini berupaya menambah

wawasan keilmuan terkait penerapan konsep RACE (*Research, Action, Communication, Evaluation*) yang diperkenalkan oleh John Marston (1963), terutama dalam praktik pelayanan publik berbasis digital yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Penelitian ini berupaya mengisi celah literatur mengenai bagaimana peran humas yang bersifat konvensional kini berkembang di dunia digital, sehingga dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji strategi komunikasi yang berbasis pada data dan evaluasi sistematis.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Diskominfo Provinsi Jawa Barat sebagai bahan evaluasi dan referensi dalam merancang serta mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam mendukung pelayanan publik digital melalui Program Aplikasi Sapawarga. Penelitian ini juga dapat menjadi masukan dalam peningkatan kualitas kinerja Humas pemerintah.

Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh lembaga pendidikan sebagai bahan referensi tambahan bagi mahasiswa maupun peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji strategi kehumasan pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital. Melalui penelitian ini, kajian empiris di bidang Ilmu Komunikasi, khususnya pada konsentrasi Hubungan Masyarakat Pemerintah, diharapkan dapat semakin diperkaya dan dikembangkan.

Penelitian ini secara tidak langsung bermanfaat bagi masyarakat luas sebagai pengguna layanan. Dengan strategi humas yang lebih efektif, masyarakat dapat memperoleh akses informasi yang lebih transparan, mudah, dan cepat terkait berbagai layanan publik digital di Jawa Barat.

## 1.5 Landasan Pemikiran

### 1.5.1 Landasan Teoritis

Penggunaan teori dalam penelitian diperlukan untuk membantu menjelaskan keterkaitan antara fenomena yang diamati dengan fokus kajian yang sedang diteliti. Teori juga berfungsi sebagai pedoman dalam menganalisis data dan menarik kesimpulan. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep perencanaan komunikasi RACE (*Research, Action, Communication, dan Evaluation*), yang pertama kali diperkenalkan oleh John Marston (1963) dan selanjutnya disempurnakan oleh Ronald D. Smith. Smith dalam bukunya *Strategic Planning for Public Relations* (2002). agar mempermudah para praktisi dalam merancang dan mengimplementasikan strategi komunikasi publik digital yang efektif. Ronald D. Smith mencantumkan 4 tahapan dalam prosesnya, diantaranya:

#### 1) *Formative Research*

Tahap *Formative Research* merupakan fase awal dalam proses perencanaan strategis Public Relations yang diawali dengan pelaksanaan penelitian secara sistematis dan mendalam. Melalui tahapan ini, organisasi berupaya memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai situasi yang dihadapi, kondisi internal organisasi, serta karakteristik dan kebutuhan publik yang menjadi target komunikasi. Riset ini menjadi dasar dalam merumuskan strategi komunikasi yang relevan dengan kebutuhan publik dan tujuan organisasi.

#### 2) *Strategy*

Tahap *Strategy* dalam menetapkan tujuan komunikasi, menyusun rencana kegiatan, dan menentukan pesan utama yang akan disampaikan. Tahap ini

mencakup proses pengambilan keputusan yang terarah, menciptakan pendekatan strategis yang dapat menjembatani kepentingan organisasi dan publik.

### 3) *Tactics*

Pada Tahapan ini berfokus pada pelaksanaan program komunikasi yang telah dirancang. Dalam tahap ini, humas berperan untuk mengimplementasikan strategi melalui media yang sesuai, baik media konvensional maupun digital, dengan memperhatikan karakteristik publik sasaran. Pesan komunikasi harus disusun secara jelas, menarik, dan persuasif agar mampu membangun pemahaman dan partisipasi publik terhadap kebijakan atau program organisasi.

### 4) *Evaluative Research*

Tahap keempat proses untuk mengukur efektivitas strategi komunikasi yang telah dijalankan. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pesan komunikasi mencapai tujuan, bagaimana respon publik, serta dampak komunikasi terhadap citra dan reputasi organisasi. Pada tahap ini juga berperan dalam membantu instansi mengevaluasi berbagai aspek yang telah terlaksana dengan baik serta mengidentifikasi hal-hal yang masih perlu ditingkatkan guna mengoptimalkan pelaksanaan strategi kehumasan di Diskominfo Jawa Barat pada masa mendatang.

## **1.5.2 Landasan Konseptual**

### 1) Strategi

Strategi merupakan konsep fundamental dalam manajemen organisasi yang berfungsi sebagai arah dalam mencapai tujuan jangka panjang. Menurut Chandler (1962:13), strategi mencakup penentuan tujuan dan sasaran jangka panjang suatu organisasi, serta pengalokasian tindakan dan sumber daya yang diperlukan untuk

mencapainya. Chandler menekankan dalam bukunya *Strategy and Structure* bahwa struktur organisasi harus disesuaikan dengan strategi yang dijalankan, yang menghasilkan prinsip terkenal “*structure follows Strategy*”. Artinya, strategi ditetapkan terlebih dahulu sebagai arah utama organisasi, kemudian diikuti oleh pembentukan struktur yang mendukung implementasinya.

Berkaitan dengan hubungan masyarakat, strategi tidak hanya berfungsi sebagai rencana komunikasi, tetapi juga sebagai kerangka berpikir yang mengintegrasikan berbagai elemen dalam pengambilan keputusan komunikasi publik. Menurut Ansoff (2000:23), strategi dipandang sebagai konsep sintetis, yaitu sebuah kerangka berpikir yang menggabungkan berbagai elemen penting dalam pengambilan keputusan organisasi. Ia mendefinisikan strategi sebagai bentuk solusi terhadap suatu permasalahan (*a type of solution to a problem*) dan sekaligus sebagai alat manajerial yang bersifat proaktif (*a proactive tool of management*) yang memungkinkan organisasi untuk mengantisipasi perubahan serta merespons dinamika lingkungan secara terarah.

## 2) E-government

E-government merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas tata kelola melalui pemanfaatan teknologi digital. Menurut Grönlund dan Horan (2005) menjelaskan bahwa pada awal milenium baru, berbagai negara mulai merumuskan e-government sebagai dasar strategi nasional berbasis teknologi internet. Secara umum, tujuan e-government adalah untuk meningkatkan efisiensi pemerintahan, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan mendorong masyarakat untuk lebih terlibat dalam proses pemerintahan.