

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Humas Pemerintah adalah lembaga Humas atau praktisi, Humas Pemerintah yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang informasi dan komunikasi yang persuasif, efektif, dan efisien untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publiknya melalui berbagai sarana kehumasan dalam rangka menciptakan citra dan reputasi yang positif instansi Pemerintah.

Humas Pemerintah dibentuk bertujuan untuk mengamankan kebijakan Pemerintah, memberikan pelayanan, dan menyebarluaskan pesan atau informasi mengenai kebijakan dan hingga program-program kerja secara nasional kepada masyarakat, menjadi komunikator dan sekaligus sebagai mediator dari yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi Pemerintah, menampung aspirasi, dan memperhatikan keinginan-keinginan publiknya dan berperan serta dalam menciptakan sebuah iklim yang bersifat kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan keamanan politik pembangunan nasional, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

Humas dalam instansi atau lembaga Pemerintahan memiliki beberapa hal untuk melaksanakan aktivitas tugas utamanya, yaitu: Mengamati, memonitoring, dan menganalisa terhadap isu-isu atau berita yang terkait mengenai instansi atau perusahaan melalui media massa; Mengumpulkan aspirasi terkait instansi atau perusahaan itu

sendiri yang nantinya seorang *Public Relations* atau Humas berperan agar dapat melakukan timbal balik berupa saran untuk menanggapi apa yang sebaiknya harus dilakukan oleh instansi atau lembaga Pemerintah seperti yang ingin dikehendaki oleh pihak publiknya; Kemampuan untuk mengusahakan terjadinya hubungan memuaskan yang diperoleh antara hubungan publik dengan para aparat Pemerintahan dan memberikan penerapan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga atau instansi Pemerintah yang bersangkutan.

Humas Pemerintah berfungsi sebagai jembatan untuk membangun suasana yang kondusif antar berbagai *stakeholders* instansi, baik *internal* maupun *eksternal* dalam rangka membangun *image* atau citra pemerintahan itu sendiri dimata masyarakat dengan cara memonitoring berita di media, Humas juga harus dapat menguasai dan menyelesaikan permasalahan yang ada dalam berbagai situasi, Humas juga dituntut dapat menganalisis opini publik dan selanjutnya pada kondisi tertentu dapat memberikan masukan sebagai bahan pertimbangan kebijakan pimpinan. Humas juga harus peka untuk mendengar dan melihat segala pendapat dan aspirasi dari semua pihak dan mampu untuk membedakan antara yang harus dilakukan dan tidak.

Selain itu, Humas Pemerintah juga merupakan ujung tombak dalam menyampaikan program dan kinerja Pemerintah. Dimana hal tersebut Humas dikatakan sebagai corong atau sumber informasi, dituntut kemampuannya dalam menghadapi tantangan dan perubahan zaman yang sangat cepat terutama menghadapi perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi. Humas Pemerintah juga diharapkan dapat

meningkatkan pelayanan dan pengelolaan informasi di setiap instansinya, serta mampu mendorong partisipasi masyarakat dalam mensukseskan berbagai program Pemerintah yang hasilnya dapat dinikmati oleh publik.

Di era globalisasi pada saat sekarang, manusia memang sangat tergantung pada teknologi. Adanya teknologi yang berkembang merupakan menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat. Berkembangnya teknologi beriringan dengan perkembangan media massa di penjuru dunia. Untuk karena itu, masyarakat semakin mudah untuk mendapatkan informasi dengan tanpa memerlukan waktu yang lama.

Media memiliki peran yang sangat penting bagi manusia. Media sendiri banyak dipakai dalam berbagai bidang kehidupan manusia, terutama dalam proses pembelajaran. Media juga digunakan untuk mempermudah penyampaian informasi, sehingga pesan yang disampaikan pemberi informasi (komunikator) dapat diterima dengan baik oleh penerima informasi (komunikan). Media mengarah pada sebuah sarana atau alat yang digunakan untuk menyajikan informasi, hal tersebut dikarenakan kebutuhan yang besar dari masyarakat akan informasi. Informasi menjadi sesuatu yang sangat berharga bagi masyarakat itu sendiri.

Media massa saat ini dikatakan juga berperan penting dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Media massa merupakan media komunikasi dan informasi yang melakukan penyebaran informasi secara massa dan dapat diakses oleh masyarakat secara massa pula. Informasi massa adalah informasi yang

diperuntukkan kepada masyarakat secara massa, bukan informasi yang hanya boleh dikonsumsi oleh pribadi.

Media massa dapat dibagi menjadi dua kategori, yakni media massa cetak dan media elektronik. Media cetak yang dapat memenuhi kriteria sebagai media massa adalah surat kabar dan majalah. Sedangkan media elektronik yang memenuhi kriteria media massa adalah radio siaran, televisi, film, media *online* (internet). Pemberitaan melalui media massa baik cetak, elektronik, maupun *online* kini sudah menjadi konsumsi bagi masyarakat yang mengakses media massa tersebut.

Dalam penyajiannya, media massa dituntut memberikan informasi yang benar dan cepat serta dapat menambah pengetahuan pembacanya dengan menyajikan informasi atau berita berdasarkan fakta maupun peristiwa. Berita harus bersifat objektif tidak boleh memihak, karena berita memiliki power untuk menciptakan opini publik, jadi sesuatu yang ditulis oleh media harus memenuhi unsur-unsur tersebut agar tidak ada pihak yang dirugikan (Kusumaningrat, 2006:47).

Dengan adanya penyebaran informasi atau berita yang disampaikan pada media massa, kini media massa memang dengan mudahnya membentuk opini di masyarakat, adanya suatu pesan informasi yang terdapat di media massa juga akan menghasilkan pendapat atau tanggapan yang berbeda-beda dari khalayak publik atau masyarakat. Media massa dikatakan memiliki kekuatan untuk menentukan isu apa saja yang dapat untuk dibicarakan oleh masyarakat. Media juga dapat membentuk kesadaran masyarakat sesuai dengan apa yang disajikan oleh media tersebut.

Media massa dalam aktivitas Humas dinilai memiliki kekuatan untuk mempengaruhi opini khalayak. Karena pada dasarnya, pesan atau informasi yang disampaikan Humas melalui media massa dapat membantu menciptakan opini khalayak terhadap organisasi. Namun, terkadang informasi yang disampaikan oleh media massa tidak sesuai dari apa yang diharapkan Pemerintah, hal ini tentu akan berdampak negatif terhadap pemberitaan yang disampaikan juga akan dimaknai berbeda oleh publik, baik itu menyangkut pemberitaan tentang program kerja, rencana pembangunan, kebijakan maupun peraturan daerah yang dibuat oleh Pemerintah.

Fakta inilah yang mendorong Pemerintah melakukan adanya pelaksanaan kegiatan media monitoring, dimana dengan adanya pelaksanaan monitoring tersebut merupakan salah satu jalan yang dapat ditempuh oleh Humas dalam menganalisa pesan informasi atau berita yang telah beredar di media. Selain itu, monitoring juga merupakan bentuk kontrol dan pengumpulan informasi mengenai tahapan pencapaian tujuan sebuah program atau kegiatan, yang dimana dengan adanya kegiatan media monitoring yang dilakukan merupakan suatu eksistensi Humas sebagai badan publik pada sebuah lembaga Pemerintahan yang sangat strategis dalam upaya membangun citra positif bagi Pemerintahan.

Jika dikaitkan pada penelitian, Pemberitaan registrasi kartu prabayar terkait dengan peraturan Menteri Kominfo Nomor 14 Tahun 2017 merupakan suatu pemberitaan yang memang cukup menyita perhatian masyarakat.

Dimana dalam pemberitaannya tersebut, Registrasi kartu prabayar yang dimulai pada tanggal 31 Oktober 2017 ini, menjelaskan bahwa masyarakat harus melakukan registrasi nomor pelanggan dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Kartu Keluarga (KK) pada kartu prabayar. Hal ini merupakan upaya pemerintah dalam mencegah penyalahgunaan nomor pelanggan terutama pelanggan prabayar sebagai komitmen Pemerintah dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen serta untuk kepentingan *national single identity* agar pelanggan nantinya tidak menyalahgunakan nomor prabayar mereka.

Selain itu, dengan adanya pemberitaan Registrasi Kartu Prabayar ini justru banyak ditanggapi khalayak publik dan mendatangkan berbagai macam isu dimasyarakat. Karena dikatakan bahwa, Pemberitaan mengenai registrasi kartu dinilai telah mengancam hak privasi konsumen. Karena pada dasarnya dikatakan bahwa pesan-pesan yang disampaikan pada media massa akan diterima oleh masing-masing individu serta akan menimbulkan reaksi dan pendapat publik yang berbeda-beda. Karena, terkadang informasi yang disampaikan oleh media massa tidak sesuai dari apa yang diharapkan Pemerintah, hal ini tentu akan berdampak negatif terhadap pemberitaan yang disampaikan juga akan dimaknai berbeda oleh publik.

Untuk karena itu, Biro Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika memanfaatkan media sebagai alat perantara untuk mengamati, memonitoring, dan menganalisa terhadap isu-isu atau berita yang terkait mengenai instansi atau perusahaan melalui media massa, serta mengumpulkan adanya aspirasi yang disampaikan oleh

masyarakat terkait instansi atau perusahaan itu sendiri mengenai adanya peraturan Pemerintah yang mewajibkan masyarakatnya untuk melakukan registrasi kartu prabayar yang nantinya seorang *Public Relations* atau Humas berperan agar dapat melakukan timbal balik berupa saran untuk menanggapi apa yang sebaiknya harus dilakukan oleh instansi atau lembaga Pemerintah selanjutnya mengenai program Pemerintahan tersebut seperti yang ingin dikehendaki oleh pihak publiknya.

Seperti yang sudah dijelaskan diatas, hal inilah yang membuat menarik minat penulis untuk mengetahui lebih jauh mengenai langkah-langkah apa saja yang dilakukan dalam proses pelaksanaan kegiatan media monitoring dalam pemberitaan registrasi kartu prabayar pada Biro Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika dan untuk mengetahui alasan diperlukannya pelaksanaan kegiatan media monitoring dalam sebuah instansi Pemerintahan seperti Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Humas Pemerintah dalam Biro Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika terdiri dari 2 (dua) bagian yaitu bagian pelayanan informasi dan bagian publikasi. Terkait pada penelitian, Bagian Publikasi merupakan terdiri dari 3 (tiga) sub bagian, yaitu sub bagian pemberitaan, sub bagian pengelolaan opini publik dan analisa berita, dan sub bagian hubungan *internal* dan *eksternal*. Salah satu diantaranya pada Sub bagian Pengelolaan Opini Publik dan Analisa Berita, Dimana Sub bagian Pengelolaan Opini Publik dan Analisa Berita ini mempunyai tugas untuk melakukan pelaksanaan pengelolaan, penyiapan, pemantauan (monitoring), dan penyusunan perkembangan opini publik serta analisa berita terkait tentang Kementerian.

Proses pelaksanaan kegiatan media monitoring dalam pemberitaan Registrasi Kartu Prabayar pada Biro Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika dilakukan guna untuk mengetahui respon-respon atau opini publik yang disampaikan oleh masyarakat terhadap pesan yang beredar di berbagai media dengan adanya pemberitaan mengenai peraturan yang dibuat oleh Pemerintah tersebut.

Biro Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika melakukan proses pelaksanaan kegiatan media monitoring yaitu dengan cara sebagai berikut, Biro Humas Kominfo memantau dengan teliti berita yang dipublikasikan oleh media massa terkait dengan Kominfo. Pemantauan ini bersifat wajib dan dilakukan setiap harinya.; Mengumpulkan berita-berita yang terkait dengan Kementerian baik dari media cetak maupun media *online*, kemudian berita-berita tersebut dikumpulkan dan di satukan menjadi kliping monitoring dan kemudian diperbanyak sebanyak 62 *eksemplar*; Menganalisis berita dan opini publik yang terkait dengan Kementerian, Berita yang sudah di kliping, kemudian dianalisis. Analisis berita yang dilakukan oleh Biro Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika dengan cara menghitung jumlah berita, menentukan kategori berita termasuk ke dalam telekomunikasi, telematika, komunikasi publik, pos, dan penyiaran. Selanjutnya menentukan berita positif dan negatif, menghitung jumlah media *online* dan media cetak yang memberitakan pemberitaan tersebut, menghitung jumlah *spoke person* dan membuat *resume* analisis berita. Kegiatan menganalisis berita bertujuan untuk memudahkan publik *internal* Kominfo membaca berita yang sudah dikelompokkan.; Menyampaikan berita-berita dan opini

publik yang terkait Kementerian, Berita yang sudah di klipping dan di analisis, kemudian digabungkan menjadi satu dan dikirim melalui *email* ke Menteri Komunikasi dan Informatika serta seluruh pejabat Esselon I, II, III yang kemudian diteruskan kepada seluruh pegawainya sebagai bahan informasi dan bahan evaluasi.; Menyampaikan hasil analisis, Berita yang sudah dianalisis kemudian di distribusikan untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan atau keputusan bagi pimpinan selanjutnya.

Hasil dari dilakukannya kegiatan media monitoring dalam pemberitaan tersebut juga merupakan adanya bentuk kontrol dan pengumpulan informasi mengenai tahapan pencapaian tujuan sebuah program atau kegiatan, yaitu misalnya seperti adanya peraturan pemerintah mengenai pemberitaan registrasi kartu prabayar ini, yang mewajibkan masyarakatnya untuk melakukan aktivasi nomor kartu pelanggan prabayar.

Dimana proses pelaksanaan kegiatan media monitoring tersebut dimaksudkan agar dapat menganalisa pemberitaan registrasi kartu prabayar yang telah beredar di media, Apabila ada berita di media massa yang isinya (*content*) tidak tepat atau tidak sesuai dengan kenyataan yang dilaksanakan oleh Kominfo, maka akan dilakukan *investigation internal* (usaha untuk memahami inti permasalahan berita sebelum melaksanakan klarifikasi) dan dibuatkan analisis untuk sanggahan (hak jawab) yang akan dimuat atau dipublikasikan kembali di media yang sama. Hak jawab dilakukan apabila media yang mempublikasikan berita tersebut tidak melakukan klarifikasi terkait pemberitaan tersebut, maka Kominfo akan melakukan kegiatan *konferensi pers* untuk melakukan klarifikasi kebenaran berita tersebut. Selain itu, dimana hasil dari analisis

nantinya juga dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi Humas untuk melakukan *treatment* terhadap berbagai media dikemudian harinya, setelah itu hasil dari analisis yang dapat dijadikan umpan balik (*feedback*) sebagai bahan evaluasi atau intropesi untuk memperbaiki kekurangan, kesalahan atau ketidakakuratan dalam pelaksanaan tugas Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.

Dalam melakukan kegiatan media monitoring ini, Oleh sebab itu Humas Pemerintah pada Biro Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika juga harus cepat tanggap dalam menanggapi pemberitaan yang bersifat negatif dan harus menjaga citra dan reputasi di mata publik *eksternal*.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Dilihat dari judul penelitian mengenai, “Eksistensi Media Monitoring dalam Pemberitaan Registrasi Kartu Prabayar (Studi Kasus Pada Biro Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika RI).”

Untuk karena itu, berikut pertanyaan terkait pada penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Mengapa pelaksanaan kegiatan media monitoring diperlukan dalam sebuah instansi Pemerintahan seperti Kementerian Komunikasi dan Informatika RI?
2. Bagaimana langkah-langkah proses pelaksanaan kegiatan media monitoring dalam pemberitaan registrasi kartu prabayar pada Biro Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika RI?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah disusun, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui alasan diperlukannya pelaksanaan kegiatan media monitoring dalam sebuah instansi Pemerintahan seperti Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.
2. Untuk mengetahui langkah-langkah apa saja yang dilakukan dalam proses pelaksanaan kegiatan media monitoring dalam pemberitaan registrasi kartu prabayar pada Biro Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Dari Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif sebagai masukan bagi perkembangan konsep dan teori pendapat umum khususnya dalam proses pelaksanaan kegiatan media monitoring terhadap suatu pemberitaan terkait opini atau isu publik yang tengah berkembang agar dapat menghasilkan *feedback* dari berita tersebut.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi praktisi Humas di sebuah lembaga pemerintahan non pemerintahan agar dapat mengetahui pentingnya suatu proses kegiatan media monitoring dalam suatu pemberitaan mengenai program kerja yang sedang dijalankan.