

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Instagram adalah salah satu platform media sosial yang populer di Indonesia dan diakses oleh jutaan pengguna setiap hari. Media sosial, termasuk Instagram, telah menjadi alat yang penting dalam menyediakan informasi pelayanan publik kepada masyarakat. Kemenkumham RI menggunakan Instagram sebagai saluran komunikasi dengan masyarakat, termasuk untuk menyampaikan informasi pelayanan publik. Akun Instagram @kemenkumhamri merupakan akun resmi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang menyajikan informasi terkait layanan publik yang mereka sediakan.

- Kementerian Hukum dan HAM memiliki Unit Pelayanan Publik Digital seperti Ditjen Administrasi Hukum Umum Online, Ditjen Kekayaan Intelektual, Ditjen Imigrasi, Ditjen Pemasaryakatan, Ditjen Peraturan Perundang-undangan, dan Ditjen Hak Asasi Manusia yang merupakan upaya nyata Kementerian Hukum dan HAM untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam membangun good governance menuju clean government dengan mengutamakan pelayanan yang profesional, cepat, tepat, efisien murah dan bebas pungli

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian penyebaran informasi pelayanan publik pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia karena institusi tersebut mendapatkan Penghargaan Predikat Kepatuhan Tinggi Standar Pelayanan Publik tahun 2021 dari Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman menetapkan tiga kategori penilaian kepatuhan yaitu Zona Hijau, Kuning, dan Merah, berdasarkan sepuluh variabel penilaian.

Berdasarkan hasil penilaian, Kemenkumham masuk ke dalam kategori terbaik yaitu zona hijau. Penghargaan ini menunjukkan kepatuhan Kemenkumham terhadap undang-undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta pelayanan Kemenkumham tanpa maladministrasi. Penghargaan ini akan semakin memacu jajarannya untuk lebih aktif melakukan kreativitas dan inovasi. Karenanya Kemenkumham membuka diri menerima masukan dari masyarakat dalam rangka

peningkatan pelayanan publik (Putra R. , 2022) Dalam memberikan informasi dan edukasi pelayanan publik, Biro Humas Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang mengelola konten pada Instagram @kemenkumhamri perlu adanya pendekatan dan strategi pengemasan pesan dalam menyampaikan informasi tersebut.

Hal ini seiring dengan keperluan penyebaran informasi yang jelas agar institusi dapat mewujudkan pelayanan yang responsif, efektif dan efisien. Mengacu pada perkembangan teknologi, masyarakat yang menuntut agar pelayanan yang cepat. Media sosial instagram @kemenkumhamri pada sektor publik yang merupakan penghubung antara pemerintah dan masyarakat luas untuk melayani kebutuhan masyarakat. Postingan yang dibuat oleh Instagram Kemenkumham RI berupa video reels Instagram, single image, dan courasel. Video reels merupakan fitur dari salah satu media sosial Instagram. Pada reels Instagram, content creator dapat menampilkan video dengan durasi tertentu. Di reels Instagram, dapat mengedit video, memasang audio, efek, dan berbagai filter. Postingan yang akan diteliti pada penelitian ini adalah informasi yang diunggah pada video reels seperti gambar di bawah ini:



Gambar 1.1 Postingan Instagram Video Reels @kemenkumhamri
Sumber: Instagram @kemenkumhamri

Dalam video reels seperti ini, yang menginformasikan tata cara membuat paspor dengan langkah-langkah pada konten berikut:



Gambar 1.2 Contoh informasi tata cara dalam video reels @kemenkumhamri
Sumber: Instagram @kemenkumhamri

Dengan menginformasikan secara singkat langkah-langkah bagaimana cara membuat paspor. Diunggah beserta caption “#SahabatPengayoman kamu tau enggak? Kalau kamu mau jalan-jalan ke negara @asean itu kamu enggak perlu pakai visa loh ♦ ç♦ cukup pakai paspor aja! Asik kan? M♦ u Kalau kamu enggak punya paspor, sini Yomin kasih tau cara bikin paspornya Simak di postingan yomin ini yaa #KemenkumhamRI #KumhamPASTI #DitjenImigrasi #ImigrasiIndonesia” berhasil meraih sebanyak 28.6ribu views, 647 likes dan 16 comments.

Interaksi yang dapat dibangun dari unggahan konten tersebut dapat dilihat melalui kolom comment. Seperti “Makasih infonya yomin!” komentar dari salah satu pengikut @Chistorico61. Begitu pula komen yang berisikan pertanyaan seperti “Pak/Bu, lebih baik membuat posting untuk memperjelas permasalahan paspor RI tanpa kolom tanda tangan. Karena banyak sekali yang terdampak. Apakah kita perlu ke kantor imigrasi yang mengeluarkan paspornya untuk minta direvisi halaman belakangnya?” komentar dari salah satu pengikut @oaklee_91. Kemudian akan dibalas oleh admin pertanyaan yang tuangkan dalam kolom komentar.

Pada kondisi yang menuntut serba digital ini, pemerintah yang memiliki makna sistem, organ atau badan yang memerintah suatu negara atau masyarakat meliputi kekuasaan eksekutif, legislatif dan yudikatif, diharapkan dengan serius memperhatikan kewajibannya untuk memajukan tata kelola yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan publik berbasis teknologi digital (Burhan, 2018). Pada melaksanakan implementasi tersebut, diperlukan edukasi dan informasi yang tepat untuk mendukung pelayanan publik secara digital tersebut dengan efektif dan

informatif. Berdasarkan hasil Survei Indeks Persepsi Maladministrasi yang telah dilaksanakan oleh Ombudsman RI di tahun 2019 menunjukkan bahwa 70,3% responden masih nyaman untuk mengurus secara langsung (tatap muka) dibandingkan dengan mekanisme daring atau memakai jasa perantara. Selain itu, terkait kenyamanan dalam mengakses informasi tentang standar layanan, sebanyak 51,6% responden memilih untuk bertanya langsung kepada petugas pelayanan publik (Kriswahyu, Wulan, Renaldo, Dewi, & Widigda, 2019). Berdasarkan survei peneliti, ditemukan bahwa postingan mengenai pelayanan publik di Instagram @kemenkumhamri mendapatkan tanggapan negatif dari masyarakat seperti pada postingan berikut ini:



Gambar 1.3 Contoh tanggapan negatif dalam video reels @kemenkumhamri
Sumber: Instagram @kemenkumhamri

Pada postingan di atas, tanggapan masyarakat mengenai postingan tersebut cenderung negatif dengan beberapa pernyataan yang menyatakan kekecewaan masyarakat terhadap informasi yang disampaikan oleh Kemenkumham RI. Maka dari itu peneliti tertarik dengan pengemasan pesan di Instagram Kemenkumham RI sehingga menimbulkan tanggapan negatif dari masyarakat. Sehingga dalam hal ini, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang memiliki 509 ribu pengikut dapat memanfaatkan Instagram menjadi sarana edukasi dan media pelayanan untuk menyebarkan informasi dan sarana komunikasi dengan publik. Dengan tujuan untuk mengedukasi dan memberikan pelayanan publik melalui fitur yang tertera pada Instagram @kemenkumhamri.

Hal ini menimbulkan asumsi bahwa adanya pembatasan-pembatasan yang dilakukan oleh pemerintah menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat.

Didasari oleh kecenderungan masyarakat Indonesia untuk mengakses layanan publik secara langsung masih sangat dominan sementara infrastruktur penunjang untuk pelayanan publik yang berbasis online masih belum optimal baik dari sisi penyelenggara negara maupun sosialisasi pada masyarakat terhadap akses layanan publik secara online.

Dalam hal ini menjadi tantangan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk dapat memaksimalkan pelayanan publik dengan beralih ke sistem online yang selama ini telah berjalan. Sehingga, upaya peralihan melalui digital ini harus diiringi dengan memberi edukasi maupun pemahaman serta sosialisasi secara masif kepada seluruh elemen masyarakat yang akan mengakses layanan publik untuk memanfaatkan sistem online dalam setiap layanan publik yang akan diakses sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien (Chaerul, 2020). Periode postingan dari Instagram @kemenkumhamri yang digunakan dalam penelitian ini konten pelayanan publik dimulai dari 17 Januari 2022 hingga 17 Januari 2023 yang diunggah melalui feeds. Berdasarkan yang peneliti tinjau, terdapat informasi pelayanan publik seperti Pelayanan Keimigrasian, Pelayanan Kemasyarakatan, Pelayanan AHU, Pelayanan Kekayaan Intelektual, Pelayanan PPID & Konsultasi Hukum.

Postingan tersebut ditampilkan dalam bentuk single image, courasel, maupun video reels dan menuai beragam tanggapan berbeda. Peneliti tertarik meneliti pelayanan publik di Instagram @kemenkumhamri selama periode tersebut karena Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (Menkumham), Yasonna Laoly, saat memberikan sambutan dalam kegiatan Indonesia-Netherlands Legal Update (INLU) 2022, di Kedutaan Besar Belanda memberikan pernyataan menurutnya, digitalisasi dan inovasi menjadi bagian penting dalam hal ini, untuk menjalankan hubungan hukum menggunakan teknologi yang mutakhir demi menegakkan keadilan.

Sejalan dengan tema INLU tahun ini, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham), lanjut Menkumham, telah meluncurkan “Transformasi Digital”, dimana seluruh unit kerjanya menerapkan sistem komputerisasi dan pelayanan publik digital untuk memastikan efisiensi dan pelayanan yang transparan (Kemenkumham, 2022). Pelayanan publik yang dilaksanakan melalui platform

digital merupakan salah satu unsur penting bagi organisasi publik termasuk organisasi pemerintah. Birokrasi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik harus senantiasa berorientasi pada kepentingan publik. Peningkatan pelayanan publik secara substantif ini sudah seharusnya harus memperhatikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Hal ini bertujuan agar masyarakat yang dilayani dapat memberikan tanggapan positif terhadap kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Namun dalam realitanya masalah pelayanan publik pada lingkungan pemerintahan sudah lama menjadi pusat perhatian masyarakat karena terdapat kasus pelayanan publik yang dianggap kurang berpihak kepada kepentingan masyarakat. Mengacu pada penelitian serupa terdahulu yang berjudul “Pesan Kementerian Agama dalam Moderasi melalui Media Sosial Instagram” meneliti bagaimana pesan yang dipublikasikan oleh kementerian agama dalam moderasi melalui media sosial Instagram. Dalam menunjang keterbukaan informasi publik sesuai dengan amanat undang-undang keterbukaan informasi publik.

Diantaranya mengelola dan menyediakan informasi publik, diseminasi informasi menggunakan berbagai media. Hal ini berkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan pada penelitian ini di mana sumber informasi mengacu pada pengelolaan pengemasan pesan informasi publik pada khalayak atau masyarakat. Kemudian pada penelitian yang berjudul “Pesan Konten Kreatif Bergambar Pada Media Sosial (Analisis Isi Pada Akun Instagram @Kemenkes_RI)” di mana penelitian tersebut meneliti pesan pada konten yang merupakan salah satu cara komunikasi di era modern yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan komunikasi yang efektif. Hal ini berkaitan dengan penelitian ini, di mana Instagram sebagai unit analisis. Dari penelitian tersebut peneliti dapat meninjau sebagai kajian literatur dalam penelitian analisis isi pada Instagram.

Pada penelitian yang berjudul “Analisis Isi Media Sosial Instagram @Kpukotasurabaya Sebagai Sarana Komunikasi Publik Dalam Pilwali Kota Surabaya Tahun 2020” juga meneliti konten mengenai informasi pemilihan wali kota Surabaya dalam postingan Instagramnya. Hal ini juga berkaitan dengan penelitian ini, di mana konten yang diunggah pada Instagram sebagai sarana komunikasi kepada publik dalam rangka politik. Berdasarkan latar belakang di atas,

peneliti tertarik untuk meneliti pengemasan pesan yang dipublikasi oleh Kemenkumham RI melalui Instagram untuk menyebarkan informasi terkait dengan pelayanan publik pada Instagram @kemenkumhamri selama periode 17 Januari 2022 hingga 17 Januari 2023

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan penelitian ini adalah bagaimana pengemasan pesan yang digunakan dalam informasi pelayanan publik di Instagram @kemenkumhamri periode 17 Januari 2022 hingga 17 Januari 2023.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengemasan pesan yang digunakan dalam informasi pelayanan publik melalui Instagram @kemenkumhamri sebagai media penghubung antara pemerintah dan masyarakat luas untuk melayani kebutuhan pelayanan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan terkait dengan kajian penelitian yang menggunakan konsep strategi pengemasan pesan pada pelayanan publik melalui media sosial Instagram. Selain itu penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana Instagram dapat digunakan sebagai sarana untuk mengemas informasi pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan berbagai lembaga pemerintahan dalam pengemasan pesan informasi melalui Instagram serta memberikan saran, dan rekomendasi bagi lembaga pemerintahan mengenai pengemasan pesan pelayanan publik pada masyarakat.

