

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.

Perkembangan Teknologi, Informasi dan Komunikasi telah berjalan dengan pesat menyebar ke berbagai sektor termasuk sektor pemerintahan. Perkembangan ini dapat dimanfaatkan oleh pelaksana kebijakan dalam rangka mendukung kinerja pemerintah, menyalurkan informasi pemerintahan kepada publik, dan menyerap aspirasi yang diberikan oleh publik secara luas melalui media komunikasi sosial yang efektif. Salah satu kemudahan dari pemanfaatan internet sebagai kemajuan teknologi dalam penyampaian informasi adalah penggunaan media sosial (Sepdiansyah, 2022).

Media sosial adalah perkembangan dari teknologi berbasis internet yang dimanfaatkan karena kemudahannya dalam berkomunikasi dan berbagi informasi (Sepdiansyah, 2022). Pemerintah provinsi maupun kota perlu menyediakan layanan media sosial yang berguna sebagai informasi dan layanan bagi masyarakat. Media sosial merupakan jembatan bagi pemerintah untuk berinteraksi, berkomunikasi dengan masyarakat umum dalam meningkatkan *good government* terhadap pelayanan publik yang lebih terbuka dan lebih efektif. Media sosial memiliki daya tarik pemerintah dalam upaya membangun kepercayaan antar instansi pemerintah untuk mampu meningkatkan responsivitas masyarakat (Maharani, 2020).

Praktisi *public relations* dapat memanfaatkan media sosial sebagai informasi terhadap publik mengenai program yang akan dilaksanakan oleh instansi tersebut, maka dari itu publik eksternal dapat mengetahuinya. Bahkan dapat ikut serta di kegiatan yang bersifat terbuka dan umum. Hal tersebut dapat

mempermudah praktisi *public relations* dalam menjalankan tugas untuk mempublikasikan kegiatan instansinya, sebelum maupun setelah kegiatan. Selain itu, media sosial media dapat dimanfaatkan untuk membangun citra suatu instansi.

Jumlah pengguna aktif media sosial di Indonesia mencapai 205 juta orang pada Januari 2022. Jumlah pengguna aktif media sosial pada Januari 2022 ini mengalami kenaikan 73,7% dari populasi Indonesia yang telah menggunakan internet. Nilai ini lebih tinggi 1% dibandingkan tahun sebelumnya yang tercatat sebanyak 203 juta orang (Karnadi, 2022).

Kegiatan dalam *public relations online* beragam bentuknya, salah satunya yaitu dalam pengelolaan media sosial. Instagram merupakan media sosial yang sedang diminati oleh masyarakat Indonesia. Berbagai macam informasi yang di sampaikan melalui Instagram dalam bentuk gambar dan video. Keahlian seorang *public relations* dalam mengelola media sosial dalam hal ini Instagram, dituntut untuk lebih optimal dalam Menyusun strategi agar konten konten dalam pemerintahan di akun Instagram tersebut dapat terkontrol (Permasih,Dkk 2018).

Menurut Russman & Svensson Instagram berkenaan dengan penggunaannya dalam komunikasi organisasi menjadi sangat penting. Pendekatan analitis terhadap gambar menunjukkan bahwa, berkaitan dengan pemirsa dan gambar. Gambar menciptakan hubungan sebab-akibat dan dengan demikian mempengaruhi bagaimana “individu melihat produk dan layanan yang diberikan. Gambar dapat memiliki fungsi penetapan agenda, dapat mendramatisir kebijakan, membantu dengan daya tarik, membantu mambangun citra kandidat atau merek, membantu menciptakan identifikasi (Schill,2012). Gambar yang juga

menggunakan teks dapat berkomunikasi pesan bahkan lebih efektif, karena teks dapat memberikan informasi tambahan dan lebih rinci.

Instagram hadir sebagai fitur baru yang ada di masyarakat dengan mengutamakan visualisasi yaitu berupa gambar dan video dengan menyertakan *caption* yang menarik sesuai dengan gambar yang di *posting* tersebut. menggunakan fitur aplikasi Instagram sebagai salah satu media sosial untuk membuat argumen persuasif di masyarakat mengenai kebijakan tertentu melalui gambar dan video yang diunggah. Keutamaan gambar dalam Instagram juga menggunakan teks dapat mengkomunikasikan suatu pesan bahkan lebih efektif.

Sistem kinerja kehumasan pemerintah saat ini membutuhkan kecepatan dalam menyampaikan informasi dan tanggap dalam menangani keluhan masyarakat. Penggunaan Instagram cukup memudahkan humas dalam menyampaikan informasi karena pengambilan gambar bisa langsung dilakukan menggunakan telepon seluler. Instagram meningkatkan kehadiran dan identitas *online* dan memungkinkan adanya interaksi yang lebih efektif dan tidak untuk alasan pribadi, akan tetapi juga bertujuan untuk yang lain, sehingga humas dapat memanfaatkan kesempatan tersebut untuk melakukan fungsi manajemen kehumasan, yaitu untuk berinteraksi dengan lingkungan eksternal secara dua arah. Sehingga pemerintah dapat berkomunikasi dengan masyarakat yang aktual secara lebih efisien.

Instagram menjadi salah satu *platform* bagi pemerintah dalam memberikan layanan informasi pemerintahan karena Instagram merupakan salah satu media sosial yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Menurut data dari *We Are Social*, pengguna aktif bulanan Instagram mencapai 1,45 miliar di seluruh dunia.

Data tersebut tercatat hingga April 2022. Jumlah tersebut menjadikan Indonesia salah satu negara dengan pengguna terbanyak. Sampai dengan April 2022, total pengguna aktif bulanan Instagram di Indonesia mencapai 99,9 juta pengguna. Persentase penggunaan Instagram yang digunakan oleh masyarakat Indonesia mencapai 84,8%. Jumlah tersebut menjadikan Indonesia berada di peringkat keempat pengguna Instagram terbanyak di dunia.

Pemerintah Sumatera barat dalam hal ini memanfaatkan media sosial terutama Instagram sebagai alat penyebaran informasi publik, akun Instagram pemerintah Sumatera barat dikelola oleh bagian Diskominfo, Diskominfo memiliki fungsi melayani serta memberikan informasi terhadap publik sebagaimana perwujudan undang undang Nomor. 14 Tahun 2008 mengenai (KIP) keterbukaan informasi publik dalam memfasilitasi hubungan baik antara pemerintah dengan masyarakatnya. Keterbukaan informasi publik (KIP) ialah sarana untuk mengoptimalkan pengawasan publik kepada penyelenggara pemerintahan dan badan publik lainnya.

Pemerintahan dengan sistem yang demokratis perlu adanya ruang dan kepercayaan kepada masyarakat, dan perlu dilibatkannya masyarakat sesuai Undang Undang Dasar (UUD) yang menuliskan “setiap masyarakat memiliki hak berkomunikasi dan mendapatkan informasi untuk mengembangkan diri mereka, dan lingkungan sosialnya, serta hak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan melalui segala jenis saluran yang tersedia” Luasnya jangkauan publik yang dilakukan oleh pemerintah Sumatera Barat perlu adanya upaya untuk menjalin hubungan yang baik dengan setiap publik salah satunya dalam hal pelayanan, kepuasan layanan perlu didukung

oleh adanya media sosial sebagai efek dari cepatnya perkembangan teknologi yang mengubah pola kerja praktis *public relations*.

Diskominfo Sumatera barat dalam hal ini memiliki beberapa media sosial, antara lain Instagram, twitter, facebook, youtube serta web resmi pemerintah Sumatera barat, akan tetapi beberapa media sosial seperti facebook, youtube dan twitter tidak begitu aktif, platform yang aktif digunakan yaitu Instagram dalam penyebaran informasi, Dilihat dari pengikut Instagram pemprov.sumbar memiliki pengikut 24,3 Ribu, dengan jumlah postingan 3.938. Akan tetapi, melihat dari banyaknya jumlah followers terdapat kekurangan dalam merangkul publik untuk ikut berkontribusi membangun informasi yang diperlukan oleh publiknya. Minimnya interaksi antara publik terhadap akun dengan minimnya jumlah like dan lambatnya respon balasan komentar pada akun tersebut menjadikan hal yang disesalkan apalagi melihat dari banyaknya jumlah followers pada akun tersebut.

Media sosial Pemerintah Sumatera Barat menjadi suatu hal menarik untuk dibahas baik yang milenial maupun orang tua tetap bisa menikmati dan membagikan kontennya kepada orang lain. Penggunaan Instagram sebagai media penyebaran informasi di Sumatera Barat menjadi fokus penelitian peneliti karena Instagram menjadi pusat penyebaran informasi. Penyebaran informasi oleh pemerintah melalui *platform* Instagram merupakan bentuk komunikasi secara tidak langsung oleh Pemerintah Sumatera Barat dalam memenuhi kebutuhan informasi publik.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui pemanfaatan Instagram sebagai media komunikasi dan informasi pemerintah yang dilakukan oleh Pemerintah Sumatera Barat. Penelitian ini berfokus untuk

mengetahui pemberian informasi pemerintah melalui akun Instagram @pemprov.sumbar. Dengan demikian, penelitian ini akan membahas tentang **”Pemanfaatan Instagram @pemprov.sumbar Sebagai Media Komunikasi dan Informasi Publik Di Diskominfo Provinsi Sumatera Barat.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana Diskominfo memanfaatkan akun Instagram @pemprov.sumbar sebagai media informasi pemerintah provinsi Sumatera Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, penelitian yang dilakukan penulis ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan pemanfaatan Instagram @pemprov.sumbar sebagai media informasi publik oleh Dinas Komunikasi Informatika Provinsi Sumatera Barat.
2. Mendeskripsikan jenis informasi publik yang diberikan pemerintah Sumatera Barat melalui Instagram @pemprov.sumbar.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini dapat berguna untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Komunikasi serta dapat dijadikan sebagai referensi bagi para peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama.

1.4.1. Manfaat Akademis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran penting mengenai pemanfaatan media sosial oleh Diskominfo Sumatera Barat melalui Instagram @pemprov.sumbar sebagai media informasi pemerintahan pada Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat.
2. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi pedoman pada penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan pemanfaatan Instagram @pemprov.sumbar sebagai media informasi pemerintahan pada Diskominfo Sumatera Barat.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang aktual mengenai aspek yang diteliti. Selain itu juga akan memberikan saran yang membangun bagi dinas komunikasi dan informatika Sumatera Barat dalam hal pemanfaatan media sosial Instagram sebagai media informasi publik Sumatera Barat.

