

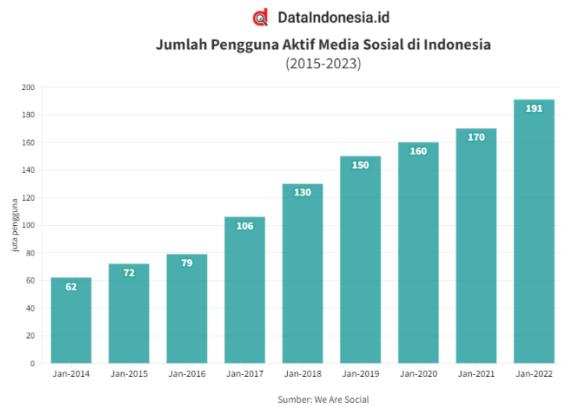
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era digitalisasi saat ini, penyampaian informasi telah berubah menjadi sesuatu yang lebih maju dan perlahan meninggalkan cara lama yang dapat mengakibatkan kesalahan dipahami karena penyampaiannya yang terkadang kurang jelas. Cara lama yang dimaksud adalah penyampaian informasi dengan cara komunikasi lisan, yaitu sebuah komunikasi dimana pesan atau pertukaran informasi dengan kata-kata yang diucapkan. Pada saat ini, media sosial adalah media yang paling cepat dalam menyebarkan sebuah informasi. Dengan akses yang mudah dan dapat dijangkau oleh berbagai kalangan membuat peminat media sosial semakin meningkat. Kondisi seperti saat ini, semakin banyak *platform* media sosial yang berlomba menyajikan fitur terupdate dan terlengkap. Memberikan inovasi - inovasi baru dan kreatifitas untuk menarik minat masyarakat agar menggunakan media tersebut. Media sosial adalah medium di internet yang memungkinkan pengguna merepresentasikan dirinya maupun berinteraksi, bekerja sama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lain membentuk ikatan sosial secara virtual (Nasrullah, 2015).

Media sosial menjadi salah satu fitur berbasis teknologi internet yang paling banyak dikunjungi di seluruh dunia. Pada riset *We Are Social* pengguna internet di Indonesia 191 juta orang pada Januari 2022. (Mahdi, 2022).

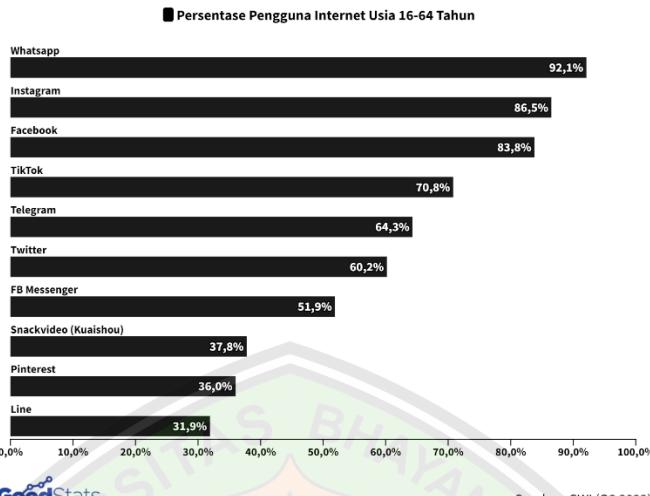


Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia 2022  
[\(\[www.dataindonesia.id\]\(http://www.dataindonesia.id\)\)](http://www.dataindonesia.id)

Berdasarkan data *We Are Social*, jumlah pengguna aktif media sosial di Indonesia sebanyak 191 juta orang pada Januari 2022. Jumlah itu telah meningkat 12,35% dibandingkan pada tahun sebelumnya yang sebanyak 170 juta orang. Melihat dengan ada tren tersebut, jumlah pengguna media sosial di Indonesia terus meningkat setiap tahun. Namun, pertumbuhannya melambat sejak 2014-2022. Instagram ialah salah satu aplikasi berbagi foto serta video yang memperbolehkan pengguna mengambil foto, video, menggunakan filter, dan membagikannya di berbagai layanan media sosial, termasuk milik Instagram sendiri. Pengguna Instagram berada pada persentase sebesar 84,8% berdasarkan data dari Napoleon Cat, jumlah pengguna Instagram di Indonesia sebanyak 97,17 juta hingga Desember 2022. (Mahdi, 2022).

Berdasarkan data pada goodstas.id Whatsapp menduduki puncak pengguna media sosial terbanyak pada indonesia sepanjang 2022 dengan persentase 92,1% pada usia 16-64 Tahun.

**Media Sosial Paling Banyak Dipakai Warganet Indonesia Sepanjang 2022**  
Menurut Survei GWI (YouTube Tidak Dilibatkan)



Sumber: GWI (Q3 2022)

**Gambar 1.2. Media Sosial Paling Banyak Dipakai Tahun 2022**

(<https://goodstats.id/>)

Whatsapp menjadi media sosial dengan pengguna tertinggi di Indonesia sepanjang 2022. Whatsapp dipakai oleh sekitar 92,1 persen warganet Indonesia berusia 16-64 tahun. Lalu disusul dengan instagram pada nomor urut 2 yaitu Instagram yang menjadi aplikasi dengan pengguna Indonesia terbanyak kedua, yakni 86,5 persen warganet berusia 16-64 tahun. Instagram merupakan aplikasi media sosial berbagi foto atau video. Menurut Simon Kemp, angka yang dipublikasikan Meta menunjukkan bahwa Instagram memiliki 89,15 juta pengguna di Indonesia pada awal tahun 2023. Angka yang direvisi baru-baru ini menunjukkan bahwa jangkauan iklan Instagram di Indonesia pada awal tahun 2023 setara dengan 32,3 persen dari total pengguna. populasi untuk tahun tersebut. Diikuti oleh Facebook, aplikasi dengan pengguna terbanyak ketiga, dengan 83,8 persen. Facebook berdiri sejak 2004 lalu dan per 2021 lalu resmi berubah nama menjadi Meta. Aplikasi yang baru diluncurkan pada 2016 lalu di China ini memiliki persentase pengguna di Indonesia sebanyak 70,8 persen. Media sosial ini kini dikembangkan oleh Bytedance dan berfokus pada pembuatan konten video musik pendek. Urutan ke 5 di isi dengan media sosial Telegram dengan persentase 64,3% lalu Twitter kisaran pada 60,2% lalu Facebook Messenger mencapai 27,3 juta pengguna di Indonesia. (Hasya, 2023)

Media sosial hadir dan merubah paradigma berkomunikasi di masyarakat saat ini. Komunikasi tidak terbatas jarak, waktu dan ruang bisa terjadi dimana saja, kapan saja, tanpa harus tatap muka. Bahkan media sosial mampu meniadakan status sosial, yang sering kali sebagai penghambat komunikasi. Dengan hadirnya media sosial seperti instagram orang-orang tanpa harus bertemu, bisa saling berinteraksi. Jarak tak lagi menjadi masalah dalam berkomunikasi. (Watie, 2011)

Menurut Yenni Ratna Pratiwi dalam laman djkn.kemenkeu.go.id menjelaskan beberapa peran media sosial bagi pemerintah yaitu:

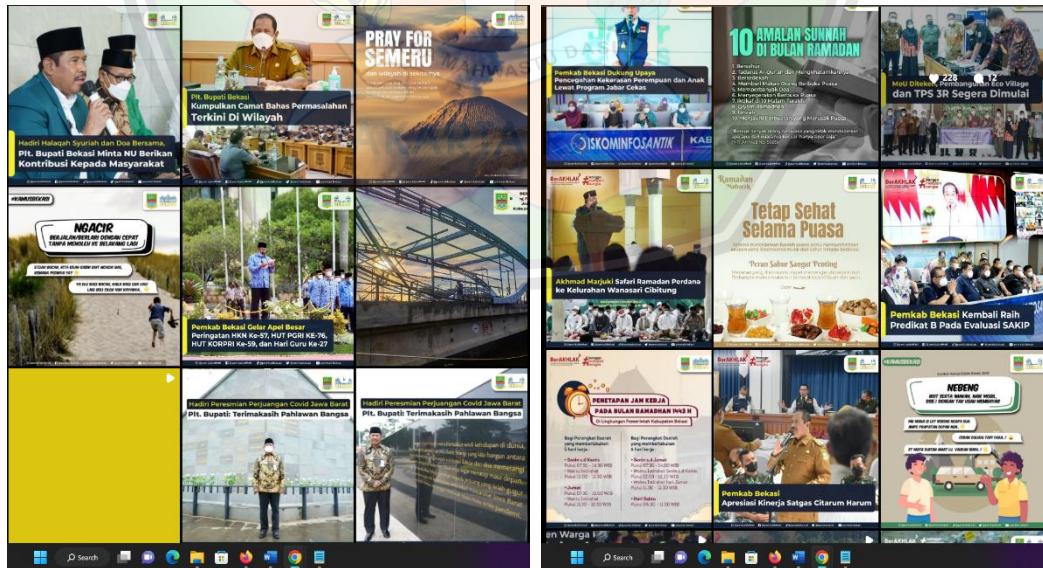
- a. Media sosial digunakan untuk menjaga dan meningkatkan reputasi lembaga serta menggali pandangan publik.
- b. Media sosial sebagai sarana pendekaran pemerintah untuk lebih dekat dengan publik. Humas pemerintah harus bisa mengikuti ritme media sosial, berkomunikasi secara langsung dan memberikan respon dengan cepat.
- c. Media sosial merupakan dokumentasi online. Mengingat sifatnya yang harus terbuka, humas pemerintah harus dapat mengetahui informasi apa yang patut dan tak patut disampaikan kepada masyarakat serta bagaimana cara menyampaikannya.
- d. Media sosial menjangkau audiens yang sangat luas sehingga diperlukan pemahaman dalam penyebaran informasi dan cara berkomunikasi lintas budaya.

Sebagai wujud perkembangan teknologi informasi, jejaring sosial tentunya menawarkan berbagai manfaat bagi penggunanya, salah satunya keunggulan jejaring sosial bagi humas pemerintah. Humas dapat mengubah media massa menjadi platform komunikasi massa sekaligus komunikasi strategis. Jejaring sosial bagi pemerintah juga merupakan salah satu inovasi dalam manajemen yang memaksimalkan teknologi dan salah satu cara untuk memecahkan masalah yang ada di masyarakat. Media sosial memiliki manfaat untuk pemerintahan pada Indonesia pemerintah dapat memberi informasi kepada masyarakat dan mempromosikan layanan publik, juga dapat memberdayakan masyarakat biasa dalam berbagi rancangan untuk ide layanan mandiri di masa depan (Khan 2017). Literatur tentang penggunaan media sosial oleh pemerintah telah menemukan

bahwa platform ini menawarkan berbagai fungsi demokrasi kepada lembaga pemerintah karena mereka meningkatkan transparansi dan partisipasi warga negara (Hastrida, 2021).

Dengan segala manfaat, masalah dan resiko yang dibawa oleh media sosial, peran media sosial dalam mengontrol arus dan akses informasi pemerintah, penggunaan teknologi informasi untuk memberikan layanan inovatif, dampak teknologi informasi pada hubungan antara penguasa dan yang dikuasai dan semakin pentingnya kebijakan terkait informasi dan teknologi informasi untuk praktik (Hastrida, 2021).

Sebagai salah satu media sosial yang menjadi perhatian masyarakat khususnya pada pemerintahan adalah media sosial Instagram kabupaten bekasi @pemkabbekasi. Latar belakang permasalahan pada masa tahun 2021 hingga awal 2022 instagram @pemkabbekasi tidak begitu mencerminkan bagaimana sebuah media sosial pemerintahan yang sebagaimana seharusnya menjadi informatif dan menarik perhatian masyarakat tetapi pada tahun 2021 media sosial Instagram pemerintah kabupaten Bekasi kurang menyajikan data yang kurang informatif dan kurang menarik perhatian dalam segi postingan Instagram @pemkabbekasi.



Gambar 1.3 Halaman Instagram @pemkabbekasi Tahun 2021 – awal 2022

(<https://www.instagram.com/pemkabbekasi/>)

Dapat dilihat pada halaman Instagram @pemkabbekasi pada tahun 2021 bahwa media sosial Instagram kurang di manfaatkan untuk interaksi ataupun

memberi informasi kepada masyarakat, dimana hanya kegiatan Plt. Bupati yang diunggah pada media sosial Instagram tetapi jarang sekali kegiatan pada seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di unggah pada instagram pemerintah Kabupaten Bekasi.

Jumlah penduduk Kabupaten Bekasi tahun 2021 menurut Badan Pusat Statistik Kabupaten Bekasi mencapai 3.157.962 jiwa yang dimana bisa mayoritas sudah mengakses atau merupakan pengguna aktif internet. Dalam pemerintahan, kesalahan informasi yang disampaikan dapat merusak kepercayaan publik seperti berkurangnya citra dan reputasi pemerintahan. Media sosial harus dapat mengakomodasikan kepentingan masingmasing instansi pemerintah dan masyarakat. Instansi pemerintah, dalam hal ini unit kerja humas pemerintah, harus dapat menyediakan dan menyampaikan informasi secara akurat, efisien, efektif, dan terjangkau sehingga komunikasi instansi pemerintah dengan pemangku kepentingan berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Manfaat media sosial antara lain adalah :

1. Menyebarluaskan informasi pemerintah agar menjangkau masyarakat;
2. Membangun peran aparatur negara dan masyarakat melalui media sosial;
3. Menyosialisasikan strategi dan tujuan pembangunan di masa depan;
4. Membangun interaksi antara pemerintah dan masyarakat;
5. Meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat terhadap kebijakan dan program pemerintah;
6. Menggali aspirasi, opini, dan masukan masyarakat terhadap kebijakan dan program pemerintah.

Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi memiliki beberapa media sosial diantaranya instagram dengan sebutan @pemkabbekasi dengan jumlah *followers* per bulan Maret 2023 yaitu 74 ribu pengikut dengan jumlah postingan lebih dari 4 ribu postingan pada *feeds* halaman instagram @pemkabbekasi. Pada media sosial Facebook dengan *username* Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Bekasi memiliki pengikut 16 ribu, lalu media sosial TikTok dengan

sebutan @pemkabbekasi memiliki jumlah *Followers* 2 ribu pengikut, selanjutnya media sosial Twitter dengan sebutan @pemkabbekasi jumlah *followers* 4 ribu dan media sosial Youtube dengan *username* Pemkab Bekasi memiliki *subscriber* 8 ribu. Melihat dari perbandingan beberapa media sosial Pemerintah Kabupaten Bekasi, Media Sosial Instagram yang memiliki jumlah pengikut paing banyak yaitu 74 ribu pengikut. Maka dengan itu peneliti tertarik untuk mempilih Instagram @pemkabbekasi dalam penelitian ini. Dalam persentase dengan jumlah penduduk Kabupaten Bekasi Mencapai 3.157.962 jiwa dengan jumlah pengikut Instagram @pemkabbekasi yaitu 42.56% dengan jumlah persentase Instagram paling tinggi diantara media sosial lainnya.



Gambar 1.4 Media Sosial Instagram @pemkabbekasi

Pada beberapa waktu sebelumnya Pemerintah Kabupaten Bekasi lebih banyak mendapatkan komentar yang kurang baik dari masyarakat ataupun pengikut pada akun instagram @pemkabbekasi tepatnya pada masa jabatan Plt. Bupati Bekasi yang di emban oleh Bapak H. Akhmad Marjuki pada sisa masa jabatan tahun 2017-2022. Pada postingan laman Instagram @pemkabbekasi pada bulan maret 2022, beberapa masyarakat Kabupaten Bekasi melemparkan komentar yang kurang baik.



Gambar 1.5 Komentar Masyarakat Kabupaten Bekasi yang kurang baik  
( <https://www.instagram.com/pemkabbekasi/> )

Dapat dilihat pada gambar diatas bahwa ada beberapa akun Instagram yang menulis komentar bahwa pada masa sebelum perubahan instagram @pemkabbekasi khususnya pada tahun 2021 hingga awal 2022. Masyarakat berkomentar yang kurang baik karena merasakan bahwa kinerja Pemerintah Kabupaten Bekasi tidak dapat ter-update contohnya seperti perbaikan jalan-jalan pada daerah Pemerintahan Kabupaten Bekasi khususnya jalan Pemerintah. Pada kenyataannya setiap tahun anggaran pasti di anggarkan untuk rehabilitasi atau pemeliharaan dalam semua program dan urusan pemerintahan contohnya seperti jalan pada pemerintah Kabupaten Bekasi tetapi instagram @pemkabbekasi tidak mengunggah seluruh kegiatan tersebut khususnya pada tahun 2021 hingga awal 2022.

Berbeda dengan pada masa perubahan instagram @pemkabbekasi saat ini, dimana semua proses pekerjaan dan kegiatan diabadikan dan di *Upload* pada Instagram @pemkabbekasi khususnya pada masa jabatan Pj. Bupati Bekasi Dr. H. Dani Ramdan. Dengan itu masyarakat tahu apa saja hasil kerja Pemerintah Kabupaten Bekasi baik dari sisi Bupati bahkan hingga Perangkat Daerah pada Kabupaten Bekasi.



Gambar 1.6 Komentar Masyarakat Kabupaten Bekasi setelah perubahan

([www.instagram.com/@pemkabbekasi](https://www.instagram.com/@pemkabbekasi))

Dengan komentar pada masa perubahan instagram Pemerintah Kabupaten Bekasi, masyarakat lebih banyak berkomentar puji dan merasa bahwa Pemerintah Kabupaten Bekasi melalui Pj. Bupati serta Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) bekerja dengan cepat dan tepat.

Peneliti melihat bagaimana pada era Plt. Bupati Bekasi pada tahun 2021 Sosial Media Instagram @pemkabbekasi menampilkan *feeds/postingan* instagram kurang interaktif kepada masyarakat dan tidak menampilkan konten yang sebagaimana layaknya instagram pemerintahan daerah khususnya Kabupaten Bekasi mulai dari Editing konten yang tidak terlalu menarik dan kegiatan Pemerintah Kabupaten Bekasi yang tidak di informasikan pada masyarakat oleh Pemkab Bekasi.

Peneliti memilih instagram sebagai bahan penelitian karena melihat dari fenomena saat ini rata-rata anak muda hingga kalangan orang tua sudah memiliki

akun instagram. Saat ini Pemerintah Kabupaten Bekasi menggunakan Instagram sebagai salah satu sarana untuk mempublikasikan seluruh kegiatan atau informasi yang bisa masyarakat dapatkan pada Kabupaten Bekasi khususnya pada tahun 2022 dan masa jabatan Pj. Bupati Bekasi Dr. H. Dani Ramdan. Hal ini yang membuat Penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut, yaitu ketika sebuah akun instagram pemerintahan mempublikasikan suatu daerahnya dengan menggunakan media sosial. Agar pembahasan penelitian nantinya tidak terlalu meluas, batasan pada penelitian ini adalah tentang Instagram sebagai media publikasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kabupaten Bekasi terkait postingan-postingan yang memikat para pengikut dan hal apa saja yang dapat dilakukan melalui Instagram untuk mendukung publikasinya.

Sebagai lembaga publik yang memiliki hubungan dengan masyarakat, tentunya akun instagram Pemerintah Kabupaten Bekasi @pemkabbekasi memiliki peran yang sangat penting dalam menyebarluaskan informasi dan kebijakan pemerintah sesuai dengan institusi/lembaga kepada publik, menampung dan mengolah aspirasi masyarakat, serta membangun kepercayaan publik guna menjaga citra dan reputasi pemerintah. Untuk itu diperlukan upaya-upaya kreatif dan persuasif dalam melaksanakan misi tersebut. Tidak hanya itu, Pemerintah Kabupaten Bekasi harus bisa mengkomunikasikan kebijakan, rencana kerja dan capaian kinerja kepada masyarakat luas khususnya pada era media baru. Komunikasi yang melalui media baru atau teknologi internet dapat menjangkau langsung dan cepat kepada semua pihak.

Pemerintah Kabupaten Bekasi dalam akun instagramnya pun melakukan komunikasi kepada masyarakat dengan memanfaatkan fitur kolom komentar pada Instagram dengan cara membalas atau berkomunikasi dengan masyarakat Kabupaten Bekasi. Dengan adanya interaksi melalui kolom komentar tersebut bisa membangun komunikasi publik dengan masyarakat.



Gambar 1.7 Kolom Komentar Instagram @pemkabbekasi

Maka dengan Penjabat Bupati Bekasi yang baru yaitu Dr. H. Dani Ramdan, Pemerintah Kabupaten Bekasi mendapatkan response yang cukup baik dari masyarakat Kabupaten Bekasi, dengan itu pastinya Pemerintah Kabupaten Bekasi pasti menjadikan media sosial khususnya Instagram menjadi media penyampaian informasi secara cepat dan tepat kepada masyarakat dengan berbagai postingan – postingan dengan *design* yang sangat menarik, dimana hasil kerja Penjabat (*Pj*). Bupati Bekasi dan Perangkat Daerah pada Pemerintahan Kabupaten Bekasi.

Berdasarkan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Evi Novianti, dkk. (2020) yaitu tentang Investigasi Peranan *Social Media* pada Pemerintahan Kota Prabumulih yang menyatakan bahwa *social media* merupakan media yang memiliki peran penting dalam dunia pemerintahan untuk berkomunikasi dengan *stakeholder*. *Social media* juga merupakan solusi yang tepat dalam menghubungkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat khususnya masyarakat yang tidak selalu mengkonsumsi *social media* dengan berbagai keuntungan yang bisa didapat dari penggunaan *social media*.

Sesuai dengan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk menganalisis Pemanfaatan Media Sosial Instagram @pemkabbekasi sebagai media informasi Kabupaten Bekasi khususnya pada tahun 2022 dan masa jabatan *Pj*.

Bupati Bekasi Dr. H. Dani Ramdan. Penelitian ini didasari oleh keingintahuan peneliti untuk mengetahui bagaimana sebuah Pemerintahan pada Pemerintah Kabupaten Bekasi memanfaatkan media sosial Instagram untuk mendapatkan hasil yang baik kepada publik agar bisa meningkatkan pelayanan publik khususnya pada masyarakat Kabupaten Bekasi khususnya pada tahun 2022 dan masa jabatan Pj. Bupati Bekasi Dr. H. Dani Ramdan. Maka dengan itu peneliti mengambil judul penelitian “Analisis Pemanfaatan Media Sosial Instagram @pemkabbekasi Sebagai media Informasi Kabupaten Bekasi”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pemerintah Kabupaten Bekasi memanfaatkan media sosial Instagram sebagai media informasi Kabupaten Bekasi;
2. Bagaimana Pemerintah Kabupaten Bekasi dalam mengelola atau menanggapi komentar dalam Instagram @pemkabbekasi.

## 1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka identifikasi masalah yang akan didapat dalam penelitian ini adalah :

1. Pada masa jabatan Plt. Bupati Bekasi pada tahun 2021 hingga awal 2022 Sosial Media Instagram @pemkabbekasi menampilkan *feeds/postingan* instagram kurang interaktif kepada masyarakat dan tidak menampilkan konten yang sebagaimana layaknya instagram pemerintahan daerah khususnya Kabupaten Bekasi mulai dari Editing konten yang tidak terlalu menarik dan kegiatan Pemerintah Kabupaten Bekasi yang kurang di informasikan kepada masyarakat oleh Pemkab Bekasi.
2. Permasalahan dalam pemanfaatan media sosial Instagram @pemkabbekasi pada periode Pj. Bupati Bekasi saat ini adalah bagaimana seluruh jajaran pemerintah mulai dari pejabat hingga pelaksana pada pemerintah Kabupaten Bekasi melakukan reformasi pada media sosial Instagram @pemkabbekasi khususnya pada tahun 2022.

3. Bagaimana pemanfaatan instagram menjadi media informasi Kabupaten Bekasi.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan penjelasan latar belakang pada penelitian ini, maka tujuan penelitian pada penelitian ini adalah :

1. Mengetahui Pemanfaatan Media Sosial Instagram @pemkabbekasi Sebagai Media Informasi Kabupaten Bekasi
2. Mengetahui pengelolaan tanggapan @pemkabbekasi dalam kolom komentar Instagram.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

##### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi pada perkembangan Ilmu Komunikasi khususnya yang berkaitan dalam komunikasi publik dalam Instagram;
2. Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai data untuk kegiatan penelitian berikutnya terkait Instagram sebagai Pemanfaatan Media Sosial Instagram @pemkabbekasi sebagai media publikasi dan upaya meningkatkan pelayanan publik.

##### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan bisa digunakan menjadi bahan pertimbangan untuk Pemerintahan Kabupaten/Kota lainnya pada Negara Republik Indonesia dalam melakukan pemanfaatan Instagram sebagai media informasi serta proses dalam publikasi konten pada media sosial Instagram.