

## **BAB 2**

### **KAJIAN LITELATUR DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

#### **2.1 Kajian Litelatur**

##### **2.1.2 *Review Penelitian Sejenis***

Review Penelitian sejenis ini merupakan salah satu acuan dan perbandinganpeneliti dalam melakukan penelitian sehingga dapat membantu peneliti mengetahui sudut pandang peneliti yang lain dalam mengungkapkan pembahasan yang serupa dengan penelitiannya. Berikut adalah hasil penelitian terdahulu yang memiliki hubungan dengan penelitian yang dilakukan peneliti dalam konteks, metodologi ataupun perspektif penelitan.

Tabel 2. 1 Review Penelitian

<b>Nama dan Judul Penelitian</b>	<b>Teori Penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
Heri Juanda (2017), Media Sosial Sebagai Penyebarluasan Informasi Pemerintah Aceh. Komunikasi dan Penyiaran Islam Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh.	Teori New Media	Studi Deskriptif Kualitatif	Hasil Penelitian ini mengungkapkan bahwa Biro Humas dan Protokol Setda Aceh, telah menggunakan media sosial baik itu Facebook, Instragram, Twitter dan YouTube. Ada beberapa tanggapan yang muncul mengenai unggahan dari kegiatan pemerintah di media social Instagram yang berarti pesan yang diberikan telah sampai kepada masyarakat hanya saja pihak humas aceh kurang dalam berinteraksi dengan khalayak.	Penelitian ini menggunakan topik kajian yang sama yakni mengenai media sosial dalam komunikasi pemerintah	Penelitian ini menggunakan pemerintah aceh sebagai objek penelitian nya. Sedangkan peneliti menggunakan objek Diskominfo Kabupaten Bandung serta menggunakan teori CMC dan E-Government.
Permata Avia Anwar (2020), Strategi Komunikasi Diskominfo Kota	Teori Kesempurnaan Media	Studi Deskriptif kualitatif	Strategi Komunikasi Menurut Diskominfo kota tanggerang yaitu dengan memperhatikan hal mendasar dalam menyampaikan pesan, seperti	Penelitian ini menggunakan topik kajian yang sama yaitu mengenai media sosial Instagram dalam	Penelitian ini menggunakan Diskominfo Kota Tanggerang sebagai objek penelitian. Sedangkan Peneliti

<p>Tangerang Melalui Media Sosial Instagram</p> <p>Ilmu Komunikasi Falkultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan</p>			<p>menjaga kode etik, menghindari kata yang mencemarkan nama baik ataupun hal yang menyinggung sesuai dengan UU ITE.</p>	<p>komunikasi pemerintah.</p>	<p>menggunakan Diskominfo Kabupaten Bandung sebagai objek penelitian serta menggunakan teori CMC , New Media dan E-Government sebagai landasan teori.</p>
<p>Verisha Erina Maharani , Dr. Amalia Djuwita, Dra., M.M, Dr. Amalia Djuwita, Dra (2020),</p> <p>Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Media Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kota Semarang</p> <p>.,Ilmu Komunikasi , Hubungan</p>	<p>Teori Kesempurnaan Media</p>	<p>Studi Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Konten-konten yang disajikan oleh pemerintah kota semarang masih banyak yang kurang menarik bagi masyarakat. Menurut peneliti Instagram pemerintah kota semarang harus selalu aktif dalam penggunaan social media Instagram serta perlu memanfaatkan fitur -fitur Instagram lebih maksimal agar ada peningkatan pengikut.</p>	<p>Penelitian ini mengkaji mengenai pemanfaatan media sosial instagram</p>	<p>Penelitian ini menggunakan Kota Semarang sebagai objek penelitian sedangkan peneliti menggunakan Diskominfo Kabupaten Bandung sebagai objek penelitian serta menggunakan teori CMC dan E-Government.</p>

Masyarakat , Fakultas Komunikasi dan Bisnis, TelkomUniversity					
---	--	--	--	--	--

### **2.1.3 Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual menurut (Avia, 2020) merupakan keterkaitan antara suatu konsep kepada konsep lainnya dari masalah yang akan diteliti. Kerangka konsep ini berguna untuk menjelaskan dan menghubungkan secara Panjang lebar mengenai topik yang akan dibahas. Kerangka ini didapat dari suatu teori yang dipakai sebagai landasan penelitian yang didapatkan dari tinjauan pustaka. Oleh karena itu untuk menjelaskan bagaimana Pemanfaatan Media Sosial Instagram sebagai media Komunikasi Publik di Diskominfo Kabupaten Bandung, maka peneliti ini akan menggunakan teori sebagai berikut:

#### **2.1.3.1 Komunikasi**

Menurut Bernard Barelson dan Gary A. Steiner (dalam Muhtar dkk,2021) Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar, angka-angka, dan lain-lain. Menurut Rogers dalam ( Sari Dkk,2018) Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih melakukan sebuah pertukaran informasi satu dengan yang lainnya hingga menghasilkan pengertian satu sama lain. Kemudian menurut (Avia,2020) komunikasi merupakan proses penyampaian informasi yang didalamnya berisi pesan, ide ataupun gagasan dari satu pihak ke pihak lain secara langsung maupun tidak langsung dengan harapan akan mendapatkan feedback atau balasan dari penerima pesan kepada pengirim pesan. Menurut (Fauzi, 2020) Proses Komunikasi dibagi menjadi dua yakni proses komunikasi primer dan proses komunikasi sekunder.

## 1. Proses Komunikasi Primer

Proses Komunikasi Primer merupakan proses penyampaian perasaan atau pikiran kepada orang lain melalui lambang atau *symbol* sebagai media nya. Lambang komunikasi primer dalam hal ini meliputi bahasa, gambar, isyarat dan lain-lain yang mampu menjelaskan atau menerjemahkan secara langsung pikiran atau perasaan komunikator terhadap komunikan. Bahasa merupakan lambang yang paling banyak digunakan dalam berkomunikasi karne mampu ‘menerjemahkan’ pikiran terhadap orang lain bisa berbentuk ide, pendapat. Informasi yang dibahas bisa yang sedang terjadi saat ini atau peristiwa yang terjadi di masa lalu. Penggunaan isyarat misalnya dengan menggunakan alat pemukul hingga mengeluarkan suara tentu mempunyai sebuah maknatersendiri.

Dari pemaparan tersebut menjelaskan bahwa orang yang ingin berkomunikasi atau akan menyampaikan informasi kepada orang lain dapat dilihat dengan ditransmisikan melalui lambang-lambang atau *symbol*.

## 2. Proses Komunikasi Sekunder

Proses Komunikasi secara Sekunder dapat diartikan sebagai proses penyampaian pesan kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai medianya.

Seorang Komunikator menggunakan media kedua dalam menjalankan komunikasinya. Media yang digunakan meliputi televisi, radio, surat kabar, telepon dan masih banyak lagi. Dengan menggunakan media tersebut seorang

komunikator dapat menyampaikan pesan kepada komunikan yang lokasinya berjauhan.

Penggunaan bahasa tetap menjadi media utama dalam berkomunikasi. Media alat atau sarana seperti televisi dan radio dapat digunakan namun tidak setiap saat karena manusia tidak mungkin berkomunikasi tanpa menggunakan bahasa.

Menurut Laswell (dalam Avia, 2020) komponen-komponen komunikasi terdiri dari:

- 1) Pengirim atau Komunikator (*Sender*) adalah pihak yang mengirim pesan kepada pihak lain.
- 2) Pesan (*Message*) adalah maksud dari pesan yang disampaikan satu pihak ke pihak lain.
- 3) Saluran (*channel*) adalah media dimana pesan disampaikan kepada komunikan.
- 4) Penerima atau Komunikan (*receiver*) adalah pihak yang menerima pesan.
- 5) Umpan balik (*feedback*) adalah tanggapan dari penerima pesan atas isi pesan yang disampaikan.
- 6) Aturan yang disepakati para pelaku komunikasi tentang bagaimana komunikasi itu akan dijalankan (“Protokol”

Menurut Sari Dkk, 2018 Komunikasi dibagi menjadi beberapa tipe yaitu :

#### 1. Komunikasi Intrapersonal

Komunikasi Intrapersonal merupakan proses komunikasi yang terjadi

pada diri sendiri. Proses Komunikasi ini terjadi akibat adanya seseorang yang memberikan arti atau memberi pandangan terhadap sesuatu yang diamatinya atau muncul didalam pikirannya. Objek yang dimaksud bisa berupa bentuk benda, kejadian yang terjadi pada alam, peristiwa, sebuah pengalaman, yang mengandung arti bagi manusia, baik yang terjadi di luar maupun di dalam diri seseorang.

## 2. Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi Antarpribadi menjelaskan bagaimana proses komunikasi yang terjadi atau berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka langsung. Menurut sifatnya komunikasi antarpribadi dibagi menjadi dua yaitu Komunikasi Diadik dan Komunikasi Kelompok Kecil. Komunikasi diadik merupakan proses terjadinya komunikasi antara dua orang secara tatap muka, menurut Pace dalam (Sari Dkk,2018) komunikasi ini dilakukan dalam tiga bentuk yakni percakapan, dialog dan wawancara. Komunikasi Kelompok Kecil diartikan sebagai Komunikasi yang terjadi antara tiga orang atau lebih dimana diantara anggotanya saling berinteraksi.

## 3. Komunikasi publik

Komunikasi publik bisa juga disebut dengan komunikasi pidato, komunikasi kolektif, komunikasi retorika, public speaking, dan komunikasi khalayak (audience communication). Apapun namanya komunikasi publik

memperlihatkan suatu proses komunikasi dimana pesan- pesan disampaikan oleh komunikator dalam situasi tatap muka di depan jumlah masyarakat yang lebih besar.

#### 4. Komunikasi Masa

Komunikasi Masa dapat didefinisikan sebagai proses komunikasi yang terjadi atau sedang berlangsung dengan masal. Pesan yang disampaikan bersumber dari sumber yang melembaga kepada masyarakat atau khalayak yang bersifat mekanis seperti televisi, radio, surat kabar dan lain-lain.

Harold D. Lasswell mengemukakan dalam Sari Dkk,2018 bahwa fungsi komunikasi antara lain (1) manusia dapat mengatur atau mengontrol lingkungannya, (2) dapat beradaptasi dengan lingkungan tempat mereka berada, serta (3) melakukan perubahan sosial kepada generasi berikutnya.

Komunikasi pada dasarnya dapat dilihat dari berbagai dimensi, antara lain:

##### 1) Komunikasi sebagai Proses.

Komunikasi merupakan suatu aktifitas yang terjadi secara dinamis. Sesuatu yang didefinisikan sebagai proses berarti unsu-unsur yang ada didalamnya bergerak aktif, dinamis, dan tidak statis. Demikian Berlo dalam bukunya *The Process of Communication* (1960). Dilihat dari konteks komunikasi antarpribadi, proses menunjukkan adanya kegiatan pengiriman pesan dari seseorang kepada orang lain. Sementara itu, dari konteks komunikasi massa, proses dimulai dari kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan penyebaran berita dari penerbit atau stasiun televisi kepada khalayak.

2) Komunikasi sebagai Simbolik.

Hubungan antara individu atau pihak yang ikut serta dalam proses komunikasi banyak ditentukan oleh simbol atau lambang-lambang yang digunakan pada saat berkomunikasi. Simbol dapat digambarkan atau dimaknai dalam bentuk bahasa lisan atau tertulis (verbal) maupun melalui isyarat-isyarat tertentu (nonverbal).

3) Komunikasi sebagai Sistem.

Suatu sistem komunikasi memerlukan sifat yang menyeluruh, saling bergantung, berurutan, mengontrol dirinya, seimbang, berubah, adaptif, dan memiliki tujuan. Menyeluruh berarti seluruh komponen yang membangun sistem itu merupakan satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan satu sama lainnya. Oleh karena itu, dalam proses kerjanya semua komponen saling berinteraksi. Untuk segi bentuknya sistem dapat dibedakan menjadi dua macam, yakni sistem terbuka (open system) dan sistem tertutup (closed system). Sistem terbuka merupakan sebuah sistem dimana pada prosesnya terbuka dari pengaruh lingkungan yang ada di sekitarnya, sedangkan sistem yang tertutup adalah sistem dimana prosesnya tertutup dari pengaruh luar (lingkungan).

4) Komunikasi Sebagai Aksi.

Komunikasi boleh dikata tidak pernah terjadi tanpa aksi, apakah itu diucapkan, ditulis, maupun dilakukan dalam bentuk isyarat. Bahkan gerak dalam bentuk diam juga merupakan suatu aksi. Oleh karena itu aksi (action) merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang, maka pada

suatu saatia berhubungan dengan orang lain, maka ia melakukan interaksi. Jika pada tindakan aksi sifatnya linear dilakukan oleh seseorang sebagai pelaku komunikasi, maka pada tindakan interaksi komunikasi menuntut adanya umpanbalik antara pihakpihak yang ikut dalam proses komunikasi. Dalam konteks ini, maka para pelaku komunikasi berada pada deraja atau kedudukan yang sama, dan bisa mempengaruhi satu sama lain.

5) Komunikasi Sebagai Aktivitas Sosial.

Manusia akan selalu berusaha berhubungan dengan sesamanya. Langkah ini dilakukan untuk menghilangkan rasa asing mereka, dan juga keinginan untuk mengetahui apa yang terjadi di luar dirinya . Hubungan antara sesama manusia dapat dilakukan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, atau untuk kepentingan aktualisasi diri dalam membicarakan persoalan kehidupan sosial, budaya, seni, dan teknologi. Tentu semuanya hanya dapat dipenuhmelalui pelaksanaan komunikasi.

6) Komunikasi Sebagai Multidimensional.

Jika komunikasi dilihat dari perspektif multidimensional, ada dua tingkatan yang dapat diidentifikasi, yakni dimensi isi (*content dimension*) dan dimensi hubungan (*relationship dimension*). Dalam komunikasi antarmanusia, kedua dimensi ini tidak terpisah satu sama lain atau saling berkaitan. Dimensi ini memperlihatkan pada kata, bahasa, dan informasi yang dibawa melalui pesan, sementara dimensi hubungan menunjukkan bagaimana pelaku komunikasi berinteraksi satu sama lain.

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan yang berisi

sebuah informasi atau gagasan yang digambarkan melalui kata kata ataupun symbol kepada penerima pesan baik secara langsung atau tidak langsung yang tujuannya agar pesan yang disampaikan dapat diterima oleh penerima pesan kemudian penerima pesan dapat memberikan feedback kepada pengirim pesan.

### **2.1.3.2 Komunikasi Publik**

Menurut (Silviani,2017) Komunikasi publik merupakan penyampaian atau pertukaran pesan dengan masyarakat yang berada dalam organisasi atau yang diluar organisasi, secara tatap muka atau melalui saluran media. Komunikasi publik berarti proses penyampaian pesan yang termasuk pertukaran pesan dengan sejumlah orang berbeda secara publik yang dapat dilakukan secara tatap muka maupun melalui media. Menurut Judy Pearson dan Paul Nelson (2009) dalam Srisadono,(2018) Komunikasi Publik adalah proses dalam menggunakan pesan untuk menimbulkan sebuah makna yang sama dalam situasi tertentu dimana seorang pengirim pesan menyampaikan pesan kepada sejumlah penerima pesan yang memberikan umpan balik atau dapat menghasilkan tanya jawab. Sumber pengirim pesan menyesuaikan pesan yang dikirimkan kepada penerima pesan agar pesan yang disampaikan dapat dipahami dan dimengerti secara maksimal.

Menurut Srisadono (2018), tujuan dari komunikasi publik ialah untuk menyediakan informasi kepada masyarakat atau khalayak sasaran serta untuk mempengaruhi kepedulian dan sikap masyarakat. Menurut (Sari Dkk , 2018) Komunikasi publik merupakan proses penyampaian dari komunikator kepada khalayak yang lebih besar. Seperti pidato dan *Stand Up Comedy* merupakan

termasuk kedalam kategori komunikasi publik.

Menurut (Dijkzeul & Moke, 2005) dalam (Priyatna Dkk, 2020) Komunikasi publik merupakan suatu kegiatan dan strategi komunikasi yang ditujukan kepada sasaran masyarakat. Adapun tujuan komunikasi publik adalah untuk menyampaikan pesan atau informasi kepada khalayak sasaran dan untuk meningkatkan kepedulian serta mempengaruhi sikap atau perilaku khalayak sasaran. Singkatnya, komunikasi publik adalah alat strategis yang terdiri dari penggunaan berbagai media dalam kampanye dipadukan dengan informasi yang mudah dipahami untuk menyampaikan pesan tertentu kepada masyarakat tertentu.

Diskominfo Kabupaten Bandung menggunakan Media Sosial Instagram untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait kegiatan pimpinan ataupun mengenai peristiwa terkini. Informasi yang diberikan biasanya berhubungan dengan visi misi bupati Bandung hal ini dimaksudkan untuk memberikan informasi kepada masyarakat bahwa bupati sedang berupaya atau sedang menjalankan visi misinya selama menjabat. Informasi yang diberikan berupa foto kegiatan ataupun video. Masyarakat pun dapat memberikan kritik dan saran mengenai kegiatan tersebut yang bisa dilakukan melalui fitur kolom komentar ataupun melalui *DirectMessage* sehingga pemerintah pun dapat mudah memantau apa saja yang masyarakat butuhkan serta evaluasi apa saja yang harus dilakukan selepas kegiatan.

### **2.1.3.3 Komunikasi Pemerintahan**

Menurut (Kamil,2018) Komunikasi Pemerintah adalah pemerintah

diartikan sebagai komunikator atau orang yang menyampaikan pesan kepada komunikan dan masyarakat sebagai komunikan atau orang yang menerima pesan dari komunikator, namun dalam keadaan tertentu bisa sebaliknya masyarakat yang sebagai penyampai ide dan pemerintah berada pada posisi untuk mengamati apa yang diinginkan oleh masyarakat. Pemerintah memiliki tanggung jawab dan kewenangan dalam menanggapi keadaan tersebut yang tentu sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berarti dapat diartikan bahwa komunikasi pemerintahan merupakan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat untuk mendapatkan suatu keadilan dan kesejahteraan bagi pemerintah dan juga masyarakat dalam hal penyampaian aspirasi ataupun penerimaan pesan yang berujung efektif untuk diterima oleh masyarakat.

#### **2.1.3.4 Media Sosial**

(Menurut Mulawarman dkk, 2017) Istilah media sosial tersusun dari dua kata, yakni “media” dan “sosial”. “Media” diartikan sebagai alat komunikasi (Laughey, 2007; McQuail, 2003). Sedangkan kata “sosial” diartikan sebagai fakta sosial bahwa setiap individu melakukan suatu kegiatan yang memberikan pengaruh untuk masyarakat. Pernyataan ini menegaskan bahwa pada kenyataannya, media dan semua perangkat lunak merupakan “sosial” atau dalam makna bahwa keduanya merupakan produk dari proses sosial (Durkheim dalam Fuchs, 2014). Media Sosial merupakan hasil dari perkembangan teknologi yang berbentuk sebuah alat komunikasi untuk menyampaikan informasi melalui internet. Informasi yang tersedia bisa mengenai sebuah fenomena, keadaan kita,

lokasi, apayang sedang kita lakukan dan siapa saja yang dapat melihat kita. Media social terdiri dari facebook, Instagram, twitter, whatsapp, youtube, dan masih banyak yang lainnya.

Menurut ( Sari Dkk, 2018) Ada beberapa karakteristik dari media social yaitu:

- 1) Jaringan ( *Network*) adalah infrastruktur yang menghubungkan antara komputer dengan perangkat keras lainnya. Komunikasi dapat terjadi ketika antar komputer dapat terhubung dengan koneksi.
- 2) Informasi, merupakan suatu hal yang penting dimana pengguna media sosial dalam merekreasikan atau membuat sebuah konten berdasarkan informasi yang ingin di sampaikan.
- 3) Arsip, bagi pengguna media informasi dapat disimpan dan dapat di akses kapanpun.
- 4) Interaksi, media sosial membentuk jaringan antar pengguna yang tidak hanya memperluas pengikut atau menambah teman melainkan dapat membangun hubungan dengan berinteraksi antar pengguna.
- 5) Simulasi sosial, media sosial sebagai media berlangsungnya aktivitas masyarakat di dunia virtual. Di dalam media sosial terdapat beberapa kasus yang berbeda yang tidak dijumpai di dunia nyata.
- 6) Konten oleh pengguna. Sebuah konten sepenuhnya milik pengguna media sosial. Pengguna dapat berpartisipasi dengan konten tersebut serta diberikan keleluasan dalam berkarya yang bisa menghasilkan sebuah budaya baru.

Saat ini menggunakan media sosial sebagai media untuk berkomunikasi merupakan hal yang lumrah atau memang sudah menjadi kebiasaan baru di semua kalangan masyarakat. Hingga beralih pada dunia pemerintahan yang kini mulai

menggunakan media sosial untuk menyampaikan pesan ataupun informasi kepada masyarakat.

### **2.1.3.5 Instagram**

Menurut Rahman dalam (Rakha dkk, 2021) Instagram adalah Suatu jejaring sosial yang mempunyai tujuan untuk membantu penggunanya untuk membagikan foto kepada pengguna lainnya. Instagram merupakan salah satu media sosial yang fungsinya untuk membagikan informasi yang berbentuk foto ditambah dengan fitur tombol suka dan komentar. Setiap tahun Instagram akan terus dikembangkan oleh pembuatnya. Sampai saat ini Instagram memiliki banyak fitur seperti bisa mengunggah video, cerita pendek, emotikon dan lain-lain. Berarti Instagram merupakan alat komunikasi berbentuk media sosial yang tujuannya untuk membagikan atau mendapatkan informasi serta membagikan sebuah momen atau peristiwa yang berbentuk video dan foto. Menurut (Anwar, 2020) Adapun beberapa menu utama dalam media sosial Instagram yaitu:

#### 1) Home Page

Home Page merupakan halaman utama yang menampilkan foto-foto terbaru dari sesama pengguna yang di ikuti. Dengan cara scroll ke bawah ataupun mengusap layer smartphone ke bawah. Kurang lebih 30 foto baru di update atau dimuat saat pengguna mengakses aplikasi Instagram.

#### 2) Comments

Foto-foto yang ada di Instagram dapat di komentari di kolom komentar. Caranya dengan menekan ikon bertanda kolom komentar kemudian tulis kesan atau pendapat dari foto yang telah di unggah oleh pengguna.

### 3) Explore

Explore merupakan tampilan dari foto-foto populer yang paling banyak disukai oleh pengguna Instagram.

### 4) Profile

Profil pengguna dapat mengetahui detail informasi pengguna, baik itu dari pengguna ataupun sesama pengguna lainnya.

### 5) News Feed

News Feed merupakan fitur yang menampilkan notifikasi terhadap berbagai aktifitas yang dilakukan di media sosial Instagram. News Feed memiliki dua jenis tab yaitu following dan News. Tab Following menampilkan aktivitas terbaru yang difollow oleh pengguna, news menampilkan notifikasi terbaru para pengguna Instagram terhadap foto pengguna.

Saat ini adapun fitur terbaru yang dinamakan reels. Reels ini adalah sebuah fitur dimana instagram menyajikan sebuah video pendek yang dapat dilihat dengan menggeser ke atas atau kebawah. Video pendek tersebut dihasilkan dari masyarakat umum pengguna instagram.

Instagram merupakan salah satu aplikasi jejaring sosial yang penggunanya terbilang salah satu yang terbanyak. Aplikasi instagram dari masa ke masa terus berkembang, biasanya masyarakat para pengguna media sosial instagram menggunakan instagram untuk mengunggah foto atau video yang bisa diunggah kedalam feeds, reels, ataupun instastory. Setiap fitur yang disediakan memiliki fungsi yang bermacam-macam seperti Direct Message untuk mengirimkan pesan

kepada orang lain secara individu, Fitur komentar untuk masyarakat memberikan tanggapan atau komentarnya mengenai suatu peristiwa, fenomena ataupun konten yang diunggah ke instagram yang berbentuk foto ataupun video. Fitur Instastory untuk mengabadikan sebuah foto atau video dengan durasi 24 jam namun memudahkan untuk dilihat oleh orang lain. Fitur hastag untuk memberikan kemudahan dalam mencari informasi seperti hastagcovid-19 agar masyarakat mudah mengakses informasi seputar covid -19. Instagram merupakan aplikasi dengan fungsi yang meluas tidak hanya sebagai sarana untuk mengunggah foto,video atau peristiwa melainkan dapat mengunggah informasi penting dari pemerintah. Hal ini dapat memudahkan masyarakat dalam mencari informasi.

#### **2.1.4 Kerangka teoritis**

##### **2.1.4.1 Definisi Teori New Media**

Sebuah landasan diperlukan untuk menyelesaikan sebuah penelitian pada penelitian ini, pertama peneliti menggunakan Teori New Media. Menurut Miles, Rice dan Barr dalam Media: an introduction 3<sup>rd</sup> Edition Terry Flew dalam (Novi, 2017) menyatakan, new media merupakan suatu media yang merupakan hasil dari integrasi maupun kombinasi antara beberapa aspek teknologi yang digabungkan, antara lain teknologi komputer dan informasi, jaringan komunikasi serta media dan pesan informasi yang digital. Media berasal dari perkembangan media sebelumnya yang dikombinasikan dari berbagai aspek seperti Komputer dan jejaring internet. Media sosial instagram merupakan salah satu bentuk dari teori new media dimana instagram ini muncul dari perkembangan teknologi yang digabungkan oleh beberapa aspek yakni komputer, jaringan dan informasi. Penggunaan media sosial

instagram dikatakan lebih mudah untuk menggali atau mencari informasi bahkan lebih dari itu. Bisa sebagai sarana hiburan ataupun media interaksi.

#### **2.1.4.2 Definisi Teori Computer Mediated Communication**

Menurut (Fauzi, 2020) *Computer Mediated Communication* merupakan pengertian atau sebuah istilah yang digunakan dalam pelaksanaan atau menjalankan proses komunikasi antara dua orang atau lebih yang saling berinteraksi dengan menggunakan komputer yang berbeda. Serta menurut John December (1997) Dalam (Fauzi, 2020) *Computer Mediated Communication* merupakan proses manusia berkomunikasi menggunakan komputer dengan melibatkan seseorang terlibat dalam proses komunikasi untuk membentuk media sebagai tujuan dalam situasi tertentu.

Menurut Jonh (1997) dalam (Fauzi,2020) Teori *Computer Mediated Communication* menjelaskan proses komunikasi manusia dengan menggunakan komputer yang berlangsung antara dua buah atau lebih komputer yang berhubungan. Seperti chatting, SMS (Short Message Service) dan email.

. Media Internet sebagai media massa telah membantu dalam menjelaskan beberapa fenomena atau aspek peristiwa secara online. Penerapan Teori CMC pada kehidupan sehari-hari khususnya dalam hal berkomunikasi tentu sangat berhubungan dan tidak asing lagi. Di era Globalisasi saat ini CMC mempunyai pengaruh yang besar dalam komunikasi di dunia internet. Seperti yang sedang marak saat ini, Twitter, Instagram, yahoo messenger dan lain-lain.

Misalnya pada fitur instagram. Instagram memiliki fitur canggih yang membuat komunikasi semakin mudah dan lancar. Fitur chatting atau *Direct*

*Message* yang mampu menyampaikan pesan foto ataupun video semakin mempermudah terjalannya komunikasi. Apalagi saat ini kualitas foto dan video yang di upload melalui instagram untuk reels ataupun feed kualitasnya sangat baik membuat masyarakat lebih nyaman berinteraksi dengan menggunakan komputer.

*Computer Mediated Communication* dapat di Definisikan sebagai interaksi yang dilakukan antar manusia menggunakan komputer dan jaringan sebagai media komunikasi yang lebih mudah dalam menyampaikan informasi yang hal ini merupakan salah satu bentuk perubahan teknologi yang semakin berkembang.

Seluruh elemen masyarakat dituntut untuk mengikuti perubahan teknologi yang saat ini penggunaan komputer dan jaringan sebagai sarana untuk berkomunikasi meupakan kebutuhan sehari-hari. Seperti halnya pengguna instagram, Diskominfo Kabupaten Bandung menggunakan media sosial Instagram sebagai salah satu media untuk menyampaikan informasi kepada publik dikarenakan instagram merupakan salah satu media yang pengguna nya banyak.

Menurut (Saputra, 2020) *Computer Mediated Communication* terdapat3 kategori bagian yaitu:

### 1. *Cyberspace*

*Cyberspace* merupakan hubungan interaksi sosial yang terjadi di dalam dunia virtual yang memungkinkan kita untuk berkomunikasi tanpa melakukan kontak fisik. Dalam hal ini perlunya menggunakan teknologi seperti smarphone, Laptop, PC yang didukung oleh jaringan internet agar saling terhubung dengan lawan bicara. Bagaimana media digital merupakan ekstensi dari saluran komunikasi meliputi manusia dan system. Adapun menurut (Fauzi,

2020) bahwa *Cyberspace* merupakan sesuatu yang berkaitan dengan jaringan komputer digital yang merupakan saluran komunikasi antara manusia. Diskominfo Kabupaten Bandung menggunakan Media Sosial Instagram untuk menyampaikan informasi kepada publik. Informasi yang di erikan kepada masyarakat dapat berupa sebuah konten video, foto ataupun desain grafis yang isinya informasi untuk masyarakat.

## 2. *Cybersociety*

*Cybersociety* adalah sebuah istilah pesatnya perkembangan teknologi komunikasi di bidang informasi dimana salah satunya internet yang membuat masyarakat menjadi tergantung oleh fasilitas yang disediakan oleh internet. Akan tetapi masih banyak orang yang belum paham mengenai perkembangan teknologiyaitu kegunaan teknologi itu sendiri. Konten yang di unggah oleh Diskominfo Kabupaten Bandung pada media sosial instagram @bandungpemkab tentu akan memancing masyarakat untuk berkomunikasi atau berinteraksi salah satunya pada fitur komentar.

## 3. *Cyberculture*

*Cyberculture* merupakan kebudayaan yang muncul dari pengguna jejaring computer untuk berkomunikasi, hiburan dan bisnis. Budaya yang terbentuk melalui hubungan yang tidak bersifat geografis melainkan karna hubungan kognitif dengan menggunakan media komputer. Budaya baru yang muncul di media sosial salah satunya adalah budaya komentar negatif dan penyebaran berita palsu. Hal ini tentu sering dijumpai pada instagram @bandungpemkab.

#### **2.1.4.3 Definisi Teori E-Government**

Menurut (Wahyudi, 2016) teori ini menjelaskan mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dan internet yang memiliki kemampuan untuk menstransformasikan hubungan dengan warga negara, para pembisnis dan Lembaga lain yang bertujuan untuk meningkatkan akses pelayanan pemerintah sehingga memudahkan masyarakat untuk mencapai tujuan yang penting dengan memberikan layanan yang lebih baik.

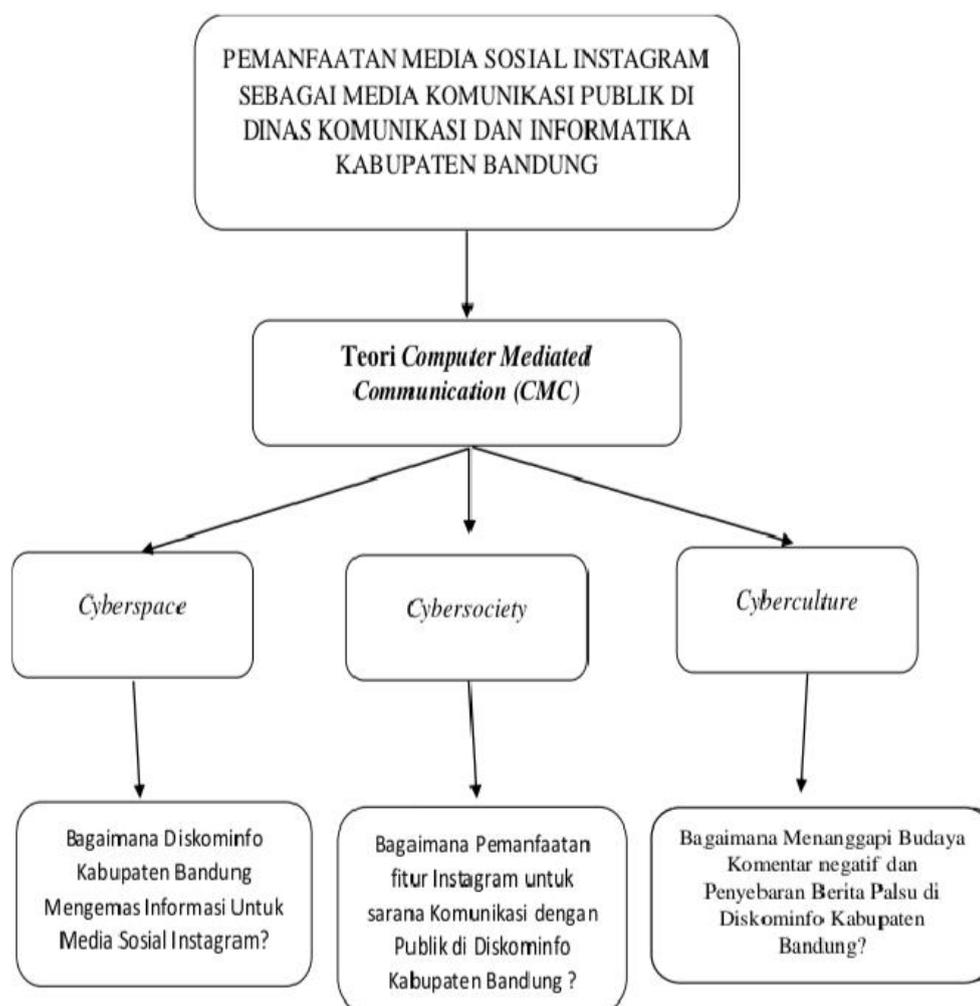
Adanya Media Sosial tentu akan mempermudah masyarakat dalam hal mengakses sebuah informasi namun adakalanya tidak semua masyarakat mengetahui atau mengerti mengenai media sosial. Maksudnya masyarakat yang kemampuannya sesuai yang dapat mengakses informasi pada media sosial.

Diskominfo Kab. Bandung perlu menyadari hal ini. Penyebaran informasi kepada masyarakat harus lebih di perhatikan karena tidak semua masyarakat dapat mengakses informasi dari media sosial khususnya pada masyarakat yang ekonominya menengah kebawah. Penggunaan Instagram ini berarti mempunyai fungsi dan manfaat yang berbeda dalam hal penyampaian informasi kepada publik. Tujuan kepada siapa saja yang kiranya akan efektif mendapatkan informasi dari Instagram menjadi faktor penting dalam keberhasilan penyebaran informasi kepada masyarakat. Maka dari itu Diskominfo Kabupaten Bandung mencoba menggunakan media Instagram yang sebagai revolusi dari sebuah teknologi baru. Hal ini termasuk kedalam teori New Media, Teori Computer Mediated Communication dan Teori e-government dimana dalam sebuah pemerintahan mulai menggunakan teknologi untuk memudahkan penyampaian informasi dan tentu media harus mampu

memperjelas informasi yang berbeda-beda kemudian di sebarakan secara efektif dan dapat diterima oleh masyarakat.

### 2.1.5 Kerangka Pemikiran

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran



Menurut (Avia ,2020) kerangka pemikiran merupakan penggambaran atau penjelasan bagaimana alur penelitian ini. Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian. Kemudian dibuatlah beberapa pertanyaan untuk mengetahui

bagaimana Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Media Komunikasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung.

Pada Gambar 2.1 menjelaskan bahwa penelitian ini berlandaskan teori CMC (Computer Mediated Communication). Menurut Fauzi (2020) teori CMC menjelaskan bagaimana penggunaan media jejaring komputer sebagai media untuk berinteraksi antar masyarakat. Teori Computer Mediated Communicaton terbagi menjadi 3 yakni Cyberspace yaitu menjelaskan bagaimana komputer sebagai media untuk menyampaikan informasi, kemudian yang kedua adalah Cybersociety yang artinya Jejaring Komputer digunakan sebagai media untuk berinteraksi antar masyarakat, dan yang ketiga merupakan Cyberculture yang artinya budaya baru yang muncul atau budaya yang sedang terjadi saat ini di masyarakat. Pada ketiga point tersebut masing-masing termasuk kedalam pertanyaan penelitian skripsi ini.