

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengelolaan media sosial memerlukan suatu strategi dalam pengelolaannya, karena hal ini merupakan salah satu faktor dalam memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat terhadap apa yang diinformasikan melalui media sosial. Internet membuat para pelaku humas juga memanfaatkan media online karena media ini tidak bisa dihindari. Pengelolaan media sosial sangat penting bagi perusahaan atau instansi pemerintah yang memiliki media sosial untuk memberikan informasi tentang berbagai kegiatan atau informasi umum yang dibutuhkan masyarakat.

Pengelolaan media sosial juga dapat dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-Undang tersebut memberikan dasar hukum yang mengatur hak warga negara untuk memperoleh informasi publik dari pemerintah. Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik bertujuan untuk mewujudkan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, dan keadilan dalam pengelolaan informasi publik. Dalam konteks pengelolaan media sosial, pemerintah atau lembaga pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi publik kepada masyarakat melalui media sosial secara transparan dan terbuka. Melalui penggunaan media sosial, pemerintah dapat menyampaikan informasi tentang rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik kepada masyarakat. Dengan demikian, warga negara memiliki akses yang lebih mudah dan cepat untuk mendapatkan informasi publik yang relevan dan penting. penting juga untuk diingat bahwa pengelolaan media sosial sebagai media

informasi harus dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip privasi, keamanan data, dan perlindungan hak-hak individu. Pemerintah perlu menjaga dan melindungi informasi pribadi serta menjaga kerahasiaan data yang diperoleh melalui media sosial sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Dalam konteks perusahaan atau pemerintah, pengelolaan media sosial bertujuan untuk memberikan informasi mengenai kegiatan, program, kebijakan, atau berita umum yang relevan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Melalui media sosial, instansi dapat berinteraksi dengan masyarakat, merespon pertanyaan atau masukan, serta membangun hubungan yang positif dengan audiensnya. Penting untuk menjaga kualitas informasi yang disampaikan melalui media sosial agar tidak menyesatkan atau menimbulkan kesalahpahaman. Konten yang disebarakan harus diverifikasi kebenarannya dan disampaikan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat luas. Selain itu, interaksi dengan pengguna media sosial juga perlu dikelola dengan baik, termasuk dalam merespon komentar, mengelola kritik atau masukan, dan menjaga sikap yang profesional dan positif.

Berdasarkan pengamatan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang memiliki akun sosial media seperti Instagram dengan nama akun @diskominfobdg dengan jumlah pengikut 14.9 ribu dan 1.265 unggahan. Unggahan yang terdapat dalam akun instagram ini merupakan berbagai informasi kegiatan yang dilakukan Diskominfo, laporan perkembangan program kerja, informasi umum lainnya. Dilihat dari akun sosial medianya bahwa kurang merespon atas konten-konten yang diberikan oleh pihak Diskominfo kepada masyarakat mengenai berbagai informasi-informasi yang diberikan pihak lembaga.

Melihat data bahwa mayoritas penduduk Indonesia ini sudah menggunakan Internet tentu seharusnya ini menjadi peluang untuk Pemerintah dalam memenuhi salah satu hak warga yaitu keterbukaan informasi. Keterbukaan informasi adalah salah satu bentuk wujud implementasi dari Demokrasi, maka wajar jika dimasyarakat selalu ada pertentangan ketika dihadapkan dengan suatu masalah Negara atau yang di miliki sangkut paut dengan warga karena masih kurangnya terbuka informasi antara Pemerintah dengan rakyatnya, contoh kasus ketika negara Indonesia dihadapkan dengan situasi darurat karena adanya *Covid-19* yang mana pada awal-awalnya banyak kesimpang siuran informasi sehingga menjadi kebingungan kepada warga kita dan membuat kondisi menjadi hectic pada awalnya. Ketidak jelasan informasi dapat menyebabkan kekacauan bagi sebuah lingkungan sosial. Dengan ini menandakan bahwa digitalisasi ini memiliki pengaruh besar terhadap kehidupan masyarakat. Sukmana (2006) menjelaskan bahwa digitalisasi adalah proses alih media dari bentuk cetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital atau dokumen elektronik. Era digitalisasi ini harus disambut dengan baik dan disikapi dengan bijak oleh masyarakat dan pemerintah tentunya yang memiliki instrumen kekuasaan untuk dapat mengatur ini agar memiliki nilai manfaat untuk warganya.

Media sosial adalah wadah berinteraksi untuk para warga maya atau istilahnya adalah warganet. Disana manusia bisa berkomunikasi secara jauh hanya diam di tempat dengan sebuah ponsel genggam atau smartphonanya. Pada saat masyarakat Indonesia lebih suka menggunakan fasilitas Internet untuk mencari informasi yang dia inginkan seperti berita, jurnal, artikel, bahkan buku karena dianggap lebih praktis. Berikut pun demikian dengan adanya ruang interaksi baru diantara manusia di dunia maya yaitu media sosial.

Media sosial tidak hanya dipakai oleh perorangan melainkan juga dipakai oleh sebuah komunitas, organisasi, perusahaan, bahkan instansi Pemerintahan. Karena setiap organisasi perlu menunjukkan eksistensinya kepada publik, apalagi organisasi pemerintahan yang perlu menampilkan citra yang baik kepada warganya dan media sosial hari ini dapat menjadi sarana untuk membangun citra bagi organisasi tersebut. Karena era informasi semakin berkembang dengan adanya teknologi digita, maka Pemerintah pun harus cepat tanggap dalam menghadapi era digitalisasi untuk menjawab tantangan revolusi industri 4.0 ini. Revolusi industri 4.0 ini muncul pada tahun 2000-2005 setelah adanya internet. Revolusi industri 4.0 merupakan fenomena yang mengkolaborasikan teknologi siber dan teknologi otomatisasi. Revolusi industri 4,0 dikenal juga dengan istilah ‘*cyber physical system*’ konsep penerapan berpusat pada otomatisasi (Kementerian Komunikasi dan Informasi [kemenkominfo],2020).

Media memiliki pengaruh yang besar terhadap reputasi sebuah lembaga. Pemberitaan yang muncul di media, baik itu positif maupun negatif, dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat dan mempengaruhi persepsi mereka terhadap lembaga tersebut. Oleh karena itu, pengelolaan media, termasuk media internet atau media sosial, menjadi sangat penting bagi lembaga untuk menciptakan hal positif di mata masyarakat.

Media sosial telah menjadi komoditas informasi yang penting bagi warga Indonesia. Melalui media sosial pertukaran informasi dapat dilakukan dengan mudah dan cepat, dan banyak platform media sosial yang populer digunakan di Indonesia, seperti YouTube, Facebook, Instagram, TikTok, Twitter, Line, WhatsApp, Telegram, dan lain sebagainya. Jumlah pengguna media sosial aktif di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya, menunjukkan besarnya minat keterlibatan masyarakat

dalam memanfaatkan media sosial. Media sosial berperan penting dalam memberikan informasi yang menarik bagi para penggunanya. Pengguna media sosial dapat mengakses berbagai konten, mulai dari hiburan, Pendidikan, berita, hingga konten kreatif dan inspiratif. Media sosial juga memfasilitasi kolaborasi antar pengguna dan memperkuat hubungan sosial melalui interaksi *online*. Dalam konteks perpustakaan khusus sebagai organisasi informasi pemerintahan, penggunaan media sosial seperti Twitter, YouTube, dan Instagram dapat menjadi sarana yang efektif untuk menyebarkan informasi kepada pengguna. Melalui media sosial tersebut, perpustakaan khusus dapat berinovasi dalam memberikan layanan yang relevan dan menjangkau generasi saat ini. Media sosial memungkinkan perpustakaan untuk berinteraksi dengan pengguna, menyebarkan koleksi dan informasi terkait, serta mempromosikan kegiatan dan program yang diselenggarakan. Keberadaan fungsi media sosial dalam perpustakaan khusus dapat membantu meningkatkan aksesibilitas dan partisipasi pengguna, serta memperluas jangkauan informasi yang disampaikan. Dengan memanfaatkan media sosial dengan baik, perpustakaan khusus dapat menjadi lebih relevan, terhubung dengan pengguna secara efektif, dan mendukung perkembangan dan inovasi layanan perpustakaan di era digital ini.

Kota Bandung adalah salah satu daerah yang terletak di Jawa Barat, Indonesia yang menjadi salah satu ibu Kota di Jawa Barat, memang salah satu daerah yang cukup strategis di Jawa Barat. Melihat angka pengguna Internet di Indonesia cukup banyak kemudian ini pun menjadi perhatian bagi Pemerintah Kota Bandung untuk bisa melakukan pendekatan komunikasi ke dunia maya atau para warganet. Peneliti menemukan salah satu akun media sosial Instagram Pemerintah Daerah Kota Bandung yaitu @diskominfobdg yang dikelola oleh Bagian Humas Setda Kota Bandung yang cukup aktif dalam menggunakan media sosial Instagram nya dengan

total pengikut 14,6 ribu dan sekitar 1,227 postingan terhitung saat hingga bulan maret 2023. Akun instagram itu cukup aktif membuat 2-5 postingan setiap harinya. Namun dengan adanya akun media sosial Instagram masyarakat dapat mengetahui apa saja kegiatan atau program-program yang dilakukan oleh pemerintah Kota Bandung, dan dapat mengetahui kebijakan-kebijakan apa saja yang akan atau telah dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Bandung. Dengan demikian masyarakat pun dapat mengawasi segala bentuk program baik itu berupa aktifitas atau kegiatan maupun kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Bandung. Dengan adanya akun media sosial Instagram @diskominfobdg tentunya ini bertujuan untuk membangun citra yang baik bagi Pemerintah Kota Bandung dimata masyarakat Bandung khususnya warganet Instagram.

Dengan ini menandakan bahwa digitalisasi ini memiliki pengaruh besar terhadap kehidupan masyarakat. Sukmana (2006) menjelaskan bahwa digitalisasi adalah proses alih media dari berbentuk cetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital atau dokumen elektronik. Era digitalisasi ini harus disambut dengan baik dan disikapi dengan bijak oleh masyarakat dan Pemerintah tentunya yang memiliki instrumen kekuasaan untuk dapat mengatur ini agar memiliki nilai manfaat untuk warganya. Melihat realita memang Pemerintah sudah menggunakan digitalisasi untuk membantu menyampaikan informasi melalui platform-platform media sosial yang digunakan, namun peneliti rasa belum ada optimalisasi peran daripada media sosial yang digunakan sehingga menjadi kurang efektif dan nihil hasil.

Media sosial adalah wadah berinteraksi untuk para warga dunia maya atau istilahnya adalah warganet. Disana manusia bisa berkomunikasi secara jauh hanya diam di tempat dengan sebuah ponsel genggam atau smartphonenya. Pada saat ini masyarakat Indonesia lebih suka menggunakan fasilitas Internet untuk mencari

informasi yang dia inginkan seperti berita, jurnal, artikel, bahkan buku karena dianggap lebih praktis. Berikut pun demikian dengan adanya ruang interaksi baru di antara manusia di dunia maya yaitu media sosial

Pemanfaatan sosial media dinilai sebagai langkah yang efektif dan efisien dikarenakan lebih mudah diakses, cepat dan murah. Sedangkan dinilai efektif karena pesan yang diterimapun lebih update dan bisa dilakukan secara terus menerus dan langsung ke sasaran, mendapatkan *feedback* langsung dengan menggunakan sarana online chat, ataupun kolom komentar. Diantara publik yang dapat dijadikan sebagai sasaran kerja *public relations* dalam embangun hubungan melalui sosial media meliputi para *investor*, *stakeholder*, Pemerintah, konsumen, bahkan masyarakat umum. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan pendekatan kualitatif, peneliti memilih karena pendekatan kualitatif akan berusaha untuk menjelaskan, atau mendeskripsikan secara mendalam mengenai “Pengelolaan Media Sosial Instagram @Diskominfobd Kota Bandung” (Studi Deskriptif Kualitatif Yang Mengikuti Akun Instagram @diskominfobdg).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah “Bagaimana Pengelolaan Media Sosial Instagram Diskominfo Kota Bandung yang mengikuti akun media sosial Instagram @diskominfonbdg?”. maka pertanyaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana *context* pengelolaan media sosial instagram diskominfobdg?
2. Bagaimana *Communication* pengeloaan media sosial instagram diskominfobdg?
3. Bagaimana *Collaboration* pengelolaan media sosial instagram diskominfobdg?
4. Bagaimana *Connection* pengeloaan medi sosial instagram diskominfobdg?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pernyataan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengelolaan Media Sosial Instagram Diskominfo Kota Bandung melalui Akun Media Sosial Instagram @diskominfobdg. maka pertanyaan penelitian ini sebagai berikut :

1.4. Kegunaan Penelitain

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang dapat memberikan manfaat bagi pengembangan suatu ilmu. Berkaitan dengan judul penelitian, maka penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan secara teoritis, kegunaan untuk aktifitas akademik, dan kegunaan secara praktis bagi pengembangan studi ilmu komunikasi.

1.4.1. Kegunaan Secara Teoritis

1. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah uraian pengetahuan dalam ilmu komunikasi.
2. Mengelolaan Media Sosial Instagram @diskominfo Kota Bandung mengenai Akun Media Sosial Instagram.
3. Dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang Pendidikan khususnya tentang hubungan tingkat komunikasi di media sosial.

1.4.2. Kegunaan Secara Praktis

1. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menambah wawasannya terkait penggunaan media sosial Instagram. Sebagai salah satu media informasi dan alat kontrol Pemerintah.
2. Dapat menjadi sumbangan pemikiran dan masukan kepada Pemerintah Kota Bandung khususnya Bagian Humas dalam upaya pengelolaan media sosial Instagram Diskominfo Kota Bandung melalui akun media sosial Instagram @diskominfobdg.
3. Bagi Penulis, agar bisa membangun interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui media sosial.