

# **BAB I**

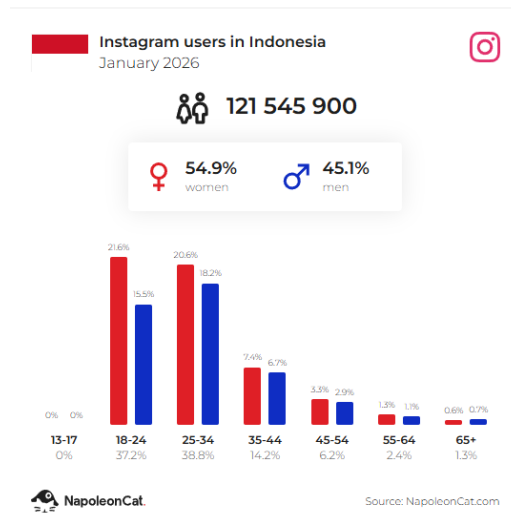
## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Seiring pada perubahan zaman, Teknologi dan media mengalami perubahan dengan sangat cepat. Keterbukaan arus informasi ditengah peningkatan teknologi semakin mempermudah siapapun dalam mengakses informasi yang diperlukan oleh masyarakat. Dengan adanya media khususnya media sosial cara berkomunikasi mengalami transformasi yang signifikan. Media sosial banyak disukai oleh publik yaitu platform media sosial Instagram. Media sosial Instagram kini menjadi media komunikasi yang sering dipakai banyak pihak tidak terkecuali pemerintahan yang berfungsi sebagai salah satu tempat untuk menyampaikan informasi secara cepat, luas, dan interaktif. Aplikasi Instagram berfungsi sebagai platform yang dapat menjadi tempat pengguna untuk berbagi foto, video, bahkan konten reels, dan sebagai platform media sosial yang menjadi alat komunikasi yang efektif bagi pemerintah untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat publik.

Tingginya pemakaian media sosial Instagram menunjukkan besarnya potensi platform media sosial ini menjadi media penyebaran informasi publik. Data menunjukkan jumlah pengguna instagram di Indonesia mencapai 121 juta pengguna pada tahun 2026. Jumlah pengguna menempatkan indonesia menjadi salah satu jumlah pengguna Instagram terbanyak di dunia, tingginya jumlah pengguna menunjukkan bahwa Instagram telah menjadi media komunikasi digital yang

memiliki jangkauan luas sehingga berpengaruh pada penyebaran informasi kepada masyarakat.



**Gambar 1. 1 Penggunaan Media Sosial Instagram di Indonesia**

**Sumber: NapoleonCat.com**

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat melihat adanya peluang penggunaan platform media sosial Instagram untuk menyampaikan informasi menjadi lebih mudah yang secara cepat dan tepat kepada masyarakat khususnya masyarakat Provinsi Jawa Barat yang ingin mengetahui berbagai informasi terkait komunikasi dan informatika yang ada di Provinsi Jawa Barat. Pemanfaatan media sosial sebagai media informasi publik mempunyai kendala dalam penyebaran informasi, keragaman isyarat yang digunakan, penggunaan pesan dengan berbagai bahasa, serta kebutuhan masyarakat dalam memerlukan informasi.

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat menggunakan platform media sosial Instagram guna mempermudah menjalankan komunikasi dengan masyarakat secara langsung maupun yang dapat dijangkau dimanapun dan

kapanpun. sebagai salah satu platform media sosial Instagram pemerintahan Provinsi Jawa Barat, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat perlu membangun citra positif kepada masyarakat publik yang dapat meningkatkan tingkat kepercayaan dalam menyampaikan informasi yang penting terkait layanan dan program yang diadakan oleh Diskominfo Jabar. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat termasuk pemerintahan, yang diwajibkan untuk adaptif terhadap perkembangan teknologi digital untuk menunjang kepentingan publik dalam pelayanan kebutuhan informasi Masyarakat secara cepat, tepat, dan transparan. Diskominfo Jabar mempunyai peran penting terkait informasi resmi, kebijakan, program kerja, dan layanan yang diberikan kepada Masyarakat. Era sekarang, media *online* seperti media sosial Instagram sebagai platform yang sangat membantu Lembaga pemerintah daerah seperti Diskominfo Jawa Barat untuk memaksimalkan komunikasi publik yang dijalin dengan masyarakat.

Platform media sosial Instagram menjadi tepat untuk Diskominfo Jabar karena berinteraksi langsung dengan Masyarakat Jabar. dengan membangun citra yang positif di kalangan masyarakat, agar dapat membagikan informasi secara efektif, dengan adanya fitur-fitur yang disediakan oleh Instagram, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat memanfaatkan fitur- fitur yang tersedia untuk menyebarkan informasi melalui konten yang diupload di Instagram, mengenai kegiatan pemerintahan, kegiatan rutin, dan informasi- informasi mengenai komunikasi dan informatika Provinsi Jawa Barat.

Menurut Harold Lasswell dalam Effendy (2020), komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan melalui suatu

media yang bertujuan menghasilkan efek tertentu. Dalam perkembangan teknologi digital, Instagram menjadi platform yang menyediakan beragam fitur, seperti unggahan foto, video, hingga Instagram Stories, yang memungkinkan pengguna berbagi maupun memperoleh informasi secara lebih mudah dan interaktif. Teknologi dan komunikasi sangat berkembang di zaman sekarang yang menghasilkan sebuah inovasi yang dapat menyampaikan informasi secara cepat, mudah dan gratis. Salah satunya media online yang kini digemari oleh masyarakat. Media online seperti platform media sosial Instagram, Facebook, Youtube, X dan lain lain. Dengan memanfaatkan media sosial memberikan kemudahan dalam menggunakannya dan pada era sekarang banyak masyarakat yang lebih banyak menggunakan media online yaitu media sosial dibanding dengan media cetak.



**Gambar 1. 2 Penggunaan Media Sosial Paling Aktif di Indonesia**

**Sumber: Tirtto. Id**

Menurut sumber Tirtto. Id menunjukkan Masyarakat Indonesia lebih mudah menggunakan platform media sosial. Grafik tersebut menunjukkan bahwa platform

pada gambar adalah 4 platform media sosial yang digunakan oleh Masyarakat Indonesia di bulan Januari 2026. Instagram ialah platform media sosial kedua. Diskominfo Jabar menggunakan akun media sosial Instagram bulan Januari 2017, dan sejak Januari tahun 2020 akun @diskominfojabar sudah terverifikasi oleh Instagram dan sekarang akun media sosial @diskominfojabar memperoleh 65,500 pengikut yang mengikuti dan pengikut tersebut membutuhkan informasi mengenai informasi teknologi dan komunikasi yang di sebar oleh akun Instagram @diskominfojabar.



**Gambar 1. 3 Akun Instagram @diskominfojabar**

**Sumber: Instagram @Diskominfojabar**



**Gambar 1. 4 Akun Instagram @diskominfojabar terverifikasi**


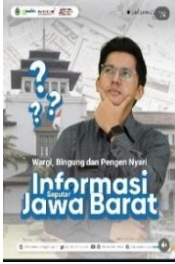
### **Sumber: Admin Instagram @Diskominfojabar**

Akun media sosial Instagram @diskominfojabar secara aktif memberikan informasi melalui platform media sosial Instagram. Dengan jumlah pengikut yang telah diperoleh, Diskominfo Jabar menunjukkan bahwa media sosial Instagram menjadi sarana komunikasi pemerintah yang dapat menjangkau masyarakat lebih luas. Melalui platform media sosial Instagram, Diskominfo Jabar berupaya memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat mengenai perkembangan teknologi informasi, literasi digital, kampanye publik, serta berbagai informasi mengenai program dan kegiatan Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Berbagai informasi dapat dikemas dalam bentuk konten foto, video, infografis, reels, maupun konten edukatif lainnya yang menarik perhatian masyarakat untuk mengikuti akun Instagram @diskominfojabar. Meskipun Instagram telah banyak dimanfaatkan sebagai media penyebaran informasi publik, pemanfaatannya oleh lembaga pemerintah masih menghadapi berbagai tantangan. Informasi yang disampaikan selain dituntut untuk cepat dipublikasikan, tetapi harus mampu dipahami oleh masyarakat yang memiliki latar belakang, usia, tingkat pendidikan, serta kebutuhan informasi yang beragam. Banyaknya berita yang tersebar pada media sosial membuat instansi pemerintah harus menyajikan berita yang menarik, mudah dipahami, dan terverifikasi agar dapat bersaing dengan berbagai sumber informasi lainnya.

Akun Instagram @diskominfojabar sebagai media informasi resmi milik Diskominfo Jabar secara aktif menyebarkan berbagai informasi mengenai kebijakan

pemerintah, perkembangan teknologi informasi, literasi digital, program pemerintah daerah, serta informasi publik lainnya. Keberhasilan pemanfaatan Instagram sebagai sarana informasi bukan diukur dari banyaknya konten yang diunggah, tetapi dari bagaimana informasi tersebut disampaikan kepada masyarakat melalui berbagai fitur, unsur visual, penggunaan bahasa, serta sumber informasi yang digunakan dalam setiap unggahan.

**Tabel 1. 1 Hasil Observasi Awal Akun Instagram @diskominfojabar**

No	Jenis Konten	Bentuk Konten	Jumlah Suka	Jumlah Komentar	Temuan Observasi
1.	 Konten Edukasi	Feed	467	103	Masyarakat aktif merespons konten dengan komentar yang relevan terhadap topik yang dibahas dalam konten.
2.	 Informasi layanan	Feed	63	5	Ditemukan kebutuhan klarifikasi dari Masyarakat terhadap informasi layanan yang dipublikasikan melalui Instagram.

3.	 <p>Informasi</p>	Reels	122	14	Menunjukkan bahwa Masyarakat masih aktif mencari informasi lanjutan melalui kolom komentar
4.	 <p>Trivia</p>	Feed	57	6	Menunjukkan adanya keterlibatan ( <i>engagement</i> Masyarakat dalam merespon konten edukasi)
5.	 <p>Konten Edukasi</p>	Feed	76	9	Terdapat pendapat Masyarakat terkait pelaksanaan program



**Gambar 1. 5 Komentar Akun Instagram @diskominfojabar**

Pada akun Instagram @diskominfojabar, ditemukan akun tersebut secara aktif menggunakan Instagram sebagai media penyebaran informasi publik. Hasil observasi terhadap beberapa unggahan menunjukkan adanya respons masyarakat yang beragam. Pada konten edukasi, mayoritas komentar masyarakat relevan dengan tema yang disampaikan, sehingga menunjukkan adanya partisipasi aktif audiens terhadap informasi yang dipublikasikan. Sementara itu, pada beberapa unggahan lainnya masih ditemukan komentar yang berisi pertanyaan lanjutan atau permintaan klarifikasi mengenai informasi layanan maupun pelaksanaan kegiatan. Selain itu, terdapat pula komentar yang berisi apresiasi terhadap konten yang dipublikasikan. Keberagaman respons tersebut menunjukkan bahwa setiap jenis konten memunculkan bentuk interaksi yang berbeda dari masyarakat, baik berupa apresiasi, partisipasi, maupun permintaan klarifikasi terhadap informasi yang dipublikasikan.

Fenomena menunjukkan aplikasi Instagram selain dimanfaatkan berperan menjadi media penyampaian informasi dan menjadi ruang komunikasi dua arah antara Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat dengan masyarakat. Beragamnya respons diberikan audiens mengindikasikan bahwa penyampaian informasi melalui media sosial perlu memperhatikan karakteristik media, penyajian pesan, serta bentuk interaksi yang mampu mendukung pemahaman masyarakat terhadap informasi yang disampaikan. Fenomena ini menjadi dasar penting hasil observasi tersebut menunjukkan bahwa karakteristik konten yang dipublikasikan melalui Instagram mempengaruhi bentuk respons masyarakat, sehingga menarik untuk dikaji melalui dimensi-dimensi Teori Kekayaan Media (*Media Richness Theory*) yang menekankan kemampuan media dalam memberikan informasi secara aktual.

Penelitian ini menjadi penting mengingat masyarakat semakin mengandalkan media sosial sebagai sumber informasi, sementara Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui akun Instagram @diskominfojabar memanfaatkan platform tersebut sebagai salah satu media komunikasi publik. Pemanfaatan Instagram selain berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, dapat menjadi media yang memungkinkan terjadinya interaksi, pemberian umpan balik, serta komunikasi yang lebih dekat antara pemerintah dan masyarakat. Penting untuk mengetahui bagaimana karakteristik media Instagram dimanfaatkan oleh Diskominfo Jabar dalam menyampaikan informasi kepada publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pemanfaatan Instagram @diskominfojabar sebagai sarana informasi publik ditinjau berdasarkan dimensi-

dimensi Teori Kekayaan Media (*Media Richness Theory*), yaitu kesegeraan umpan balik (*immediacy of feedback*), keberagaman isyarat (*multiple cues*), variasi bahasa (*language variety*), dan sumber personal (*personal source*)

Peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian tentang pemanfaatan media sosial Instagram yang dilakukan oleh @diskominfojabar diharapkan dapat memberikan pengetahuan mendalam terkait pemanfaatan media sosial Instagram @diskominfojabar, serta bagaimana interaksi yang terjadi pada platform media sosial Instagram @diskominfojabar. penelitian ini berjudul: **“Pemanfaatan Media Sosial Instagram @Diskominfojabar Sebagai Sarana Informasi Provinsi Jawa Barat.”** Yang memakai teori kekayaan media pertama kali diperkenalkan oleh richard l. Daft dan robert h. Lengel pada tahun 1986.

## **1.2 Fokus Dan Pertanyaan Penelitian**

### **1.2.1 Fokus Penelitian**

Berlandaskan latar belakang penelitian ini berfokus pada Pemanfaatan Media Sosial Instagram @diskominfojabar Sebagai Sarana Informasi Provinsi Jawa Barat. Fokus penelitian dibatasi berdasarkan Teori Kekayaan media (*Media Richness Theory*) yang dikemukakan oleh Robert L. Daft dan Robert H. Lengel yang mempunyai 4 indikator yaitu (*Immediacy*), (*Multiple Cues*), (*Language Variety*), dan (*Personal Source*).

### **1.2.2 Pertanyaan Penelitian**

Berikut pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat dalam memanfaatkan Instagram untuk menyebarkan informasi secara cepat dan tepat kepada masyarakat? (*Immediacy*)
2. Bagaimana keragaman isyarat yang disampaikan pada akun @diskominfojabar dalam memberikan informasi melalui media sosial Instagram? (*Multiple cues*)
3. Bagaimana Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat menyusun pesan informasi dengan penggunaan bahasa yang jelas, komunikatif, dan mudah dipahami oleh publik melalui Instagram? (*Variety of language*)
4. Bagaimana Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat menyesuaikan gaya komunikasi dan penyajian informasi di Instagram agar sesuai dengan kebutuhan serta preferensi audiens? (*Personal Source*)

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berikut tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui upaya pemanfaatan media sosial Instagram oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat dalam mempercepat penyampaian informasi kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui keragaman isyarat yang disampaikan akun @diskominfojabar dalam memberikan informasi melalui media sosial Instagram.

3. Untuk mendeskripsikan penggunaan gaya bahasa yang jelas, komunikatif, dan mudah dipahami dalam penyampaian informasi melalui Instagram oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.
4. Untuk menganalisis bagaimana Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat menyesuaikan bentuk komunikasi dan konten Instagram agar sesuai dengan kebutuhan, minat, dan preferensi Masyarakat sebagai audiens.

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Peneliti mengharapkan yang diteliti memberikan hasil yang bermanfaat. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, manfaat dan wawasan baru bagi studi kualitatif dalam ruang lingkup kajian bagaimana media sosial, khususnya Instagram, digunakan sebagai alat komunikasi publik oleh instansi pemerintah.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Mahasiswa

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai aplikasi ilmu komunikasi dan bahan referensi untuk membandingkan antara teori yang diteliti dipelajari selama dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan nantinya akan berguna sebagai bahan referensi pada perpustakaan untuk menambah bahan bacaan dan pengetahuan bagi pembaca, dan perbandingan untuk peneliti pada kajian yang sama.

c. Bagi Instansi

Penelitian yang diteliti dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat khususnya mengenai pemanfaatan media sosial sebagai sarana informasi masyarakat provinsi Jawa Barat