

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi internet menghadirkan sebuah media baru (New Media) yang dinamakan media sosial. Kehadiran media sosial ini memungkinkan setiap orang berinteraksi dan bersosialisasi tanpa batasan ruang dan waktu (Littlejohn et al, 2011). Media sosial menjadi media komunikasi favorit saat ini di era digital karena lebih banyak keunggulannya dibandingkan dengan media massa konvensional. Hal tersebut membuat penggunaan media sosial kian ramai dan masif.

Berdasarkan datareportal.com mengenai data digital Indonesia, pengguna media sosial di Indonesia pada Januari 2023 berada diangka 167 juta pengguna. Jumlah pengguna media sosial tersebut setara dengan 60,4% jumlah penduduk Indonesia. Platform yang sering digunakan oleh Masyarakat Indonesia yaitu Youtube 139 juta pengguna (65,3%), Facebook 119 juta pengguna (56,3%), Tiktok 109,9 juta pengguna (51,6%), *Instagram* 89 juta pengguna (41,9%) , dan Twitter 24 juta pengguna (11,3%) (Data Digital Indonesia, 2023). Tingginya angka tersebut menunjukkan bahwa aktifnya masyarakat indonesia dalam bersosialisasi dan berkomunikasi melalui media sosial. Hal tersebut berdampak pada mudahnya penyebaran luas isu, informasi, dan berita tentang suatu fenomena ataupun peristiwa yang terjadi di lapisan masyarakat. Masyarakat dapat dengan mudah memviralkan jika terjadi suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi di sekitarnya

Banyak bidang dari yang menjadikan media sosial sebagai sarana dalam memenuhi segala kebutuhan termasuk kebutuhan informasi baik dibidang,

Pendidikan, Kesehatan, ekonomi, dan pemerintahan. Salah satu bidang pemerintahan yang memanfaatkan media sosial yaitu Diskominfo kota depok. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok menjabat sebagai humas pada Pemerintahan Kota Depok.

Diskominfo bertanggung jawab dalam mengelola akun media sosial

pemerintah Depok. Diskominfo bertugas untuk menyebarluaskan informasi terkait kegiatan, keputusan, dan himbauan yang diberikan oleh pemerintah Kota Depok kepada masyarakat melalui media sosial. Diskominfo Depok juga bertanggung jawab untuk mewujudkan Visi dan Misi kota Depok melalui media sosial sehingga informasi publik dan pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan visi Kota Depok yaitu "Kota yang Maju, Berbudaya, dan Sejahtera", Pemerintah Kota Depok memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu upaya untuk mewujudkan komitmen tersebut adalah dengan meningkatkan kualitas informasi dan komunikasi publik.

Informasi dan komunikasi publik merupakan bagian penting dari pelayanan publik. Informasi yang akurat dan lengkap akan membantu masyarakat untuk memahami kebijakan dan program pemerintah, sehingga dapat berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan. Komunikasi publik yang efektif juga akan membantu pemerintah untuk membangun kepercayaan dan kerja sama dengan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan bidang kehumasan, informasi dan komunikasi publik memiliki peran yang strategis. Humas merupakan jembatan antara pemerintah dan masyarakat. Humas bertugas untuk menyampaikan informasi dan pesan-pesan pemerintah kepada masyarakat, serta untuk mendengarkan aspirasi masyarakat dan menyampaikannya kepada pemerintah.

Dalam pelaksanaannya, informasi dan komunikasi publik dalam pelayanan bidang kehumasan di akun *Instagram* @diskominfodepok masih menghadapi beberapa masalah, antara lain:

- **Ketersediaan Informasi yang belum memadai**

Salah satu masalah utama dalam informasi dan komunikasi publik di Kota Depok adalah ketersediaan informasi yang belum memadai. Informasi mengenai program dan kegiatan pemerintah belum tersedia secara lengkap dan akurat. Hal ini membuat masyarakat sulit untuk memahami kebijakan dan program pemerintah.

- **Komunikasi publik yang belum efektif**

Pemerintah Kota Depok telah menggunakan berbagai saluran komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat, seperti media massa, media sosial, dan website. Namun, komunikasi publik yang dilakukan belum sepenuhnya efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari masih banyak masyarakat yang belum mendapat informasi mengenai kinerja, kebijakan, program, atau himbauan yang diberikan oleh pemerintah Kota Depok

- **Jumlah Pengikut yang Sedikit**

Pengikut pada akun *Instagram* @diskominfo Depok berjumlah sebanyak 3.643 pengikut. Hal tersebut masih sangat sedikit dibandingkan dengan jumlah penduduk kota Depok. Berdasarkan data BPS kependudukan Kota Depok berjumlah sebanyak 2.123.349 (dua juta seratus dua puluh tiga tiga ratus empat puluh sembilan) jiwa.

Jumlah pengikut akun *Instagram* @diskominfo yang lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Depok maka informasi dan komunikasi publik pemerintah daerah dalam pelayanan bidang kehumasan yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Depok masih belum dapat tersebar kepada masyarakat secara luas dan efektif.

- **Kurangnya Literasi Digital**

Kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat dapat menjadi kendala tambahan. Jika sebagian besar warga tidak memiliki pemahaman yang memadai tentang penggunaan teknologi, aksesibilitas informasi secara online menjadi terbatas, dan divisi digital di dalam masyarakat semakin memperdalam kesenjangan akses informasi.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Kominfo dan Katadata Insight Center pada tahun 2022, tingkat literasi digital nasional berada pada angka 3,54 (dalam skala nilai 1-5). Sedangkan tingkat literasi digital pada provinsi Jawa Barat berada pada angka 3,6 (dalam skala nilai 1-5). Hal tersebut menunjukkan masih rendahnya tingkat literasi digital pada masyarakat di Indonesia.

Maka berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK PEMERINTAH DAERAH DALAM PELAYANAN BIDANG KEHUMASAN (studi pada akun *Instagram @diskominfo* depok”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah, bagaimana informasi dan komunikasi publik pemerintah daerah dalam pelayanan bidang kehumasan di *Instagram* diskominfo Kota Depok ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana informasi dan komunikasi publik pemerintah daerah dalam pelayanan bidang kehumasan di *Instagram* diskominfo Kota Depok.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan berguna bagi:

- Penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan ilmu komunikasi pada umumnya dan khususnya ilmu public relations, ilmu media baru, media dan komunikasi, komunikasi massa, komunikasi organisasi.
- Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan rujukan bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian sejenisnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan berguna bagi:

- Para staff diskominfo kota depok, supaya dapat memberikan layanan dan informasi publik di sosial media secara maksimal
- Bagi Masyarakat kota depok, agar dapat menerima layanan dan informasi dengan optimal.

- Bagi para Pimpinan OPD kota depok, untuk dapat berkordinasi dan bekerja sama dalam memberikan pelayanan informasi publik di media sosial
- Bagi Kominfo, supaya dapat membuat regulasi SOP terkait layanan informasi publik di media sosial pada semua diskominfo.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini merupakan suatu bentuk gambaran yang berfungsi membantu para pembaca memahami argumen yang disajikan dengan jelas. Secara garis besar penelitian ini terdiri dari tiga bagian, yaitu bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir penelitian. Adapun penjelasan dari sistematika tersebut, diantaranya adalah sebagai berikut:

1.5.1 Bagian Awal Penelitian

Bagian awal penelitian ini terdiri dari judul dan daftar isi.

1.5.2 Bagian Isi Penelitian

Bab 1 Pendahuluan, dimana ada bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan garis besar sistematika penulisan.

Bab 2 Kajian pustaka, dimana pada bab ini terdiri dari penelitian terdahulu, kajian kepustakaan, kerangka pemikiran.

Bab 3 Kesimpulan dan saran, dimana pada bab ini terdiri atas kesimpulan dan juga saran.

Bab 4 Hasil penelitian dan pembahasan, dimana pada bab ini terdiri dari deskripsi wilayah penelitian, profil informan pokok dan kunci, penyajian data hasil penelitian, pembahasan, konfigurasi hasil penelitian dan pembahasan.

Bab 5 Kesimpulan dan saran, dimana pada bab ini terdiri atas kesimpulan dan saran.

1.5.3 Bagian Akhir Penelitian

Bagian akhir dari penelitian ini terdiri dari daftar pustaka dan beberapa lampiran yang memuat kelengkapan data



