

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi, perkembangan digital yang sangat pesat berdampak pada banyak industri, termasuk TI dan komunikasi. Media sosial adalah platform berbasis internet yang memungkinkan orang untuk memperoleh informasi dengan cepat dan mudah dan berinteraksi dengan orang lain. Menurut Siagian (2003), kemajuan teknologi informasi adalah salah satu faktor yang mendorong perubahan birokrasi dalam pelayanan publik, di mana media sosial menjadi alat yang berguna untuk berkomunikasi antara pemerintah dan orang-orang.

Munculnya media sosial berdampak besar pada penyebaran informasi di dalam dan luar organisasi. Pengguna media sosial juga beragam dari usia sekolah hingga purna kerja. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik pada tahun 2023, 76% populasi Indonesia adalah pengguna media sosial. Jumlah ini diperkirakan akan meningkat menjadi 221 juta orang pada tahun 2024.

Selain itu, 97,2 juta orang, atau 34,4% dari populasi Indonesia, aktif menggunakan Instagram pada tahun 2022; ini akan meningkat menjadi 100,9 juta orang pada tahun 2024 (BPS, 2024). Instagram digunakan oleh orang-orang berusia 18 hingga 24 tahun, yang menunjukkan bahwa situs tersebut berfungsi sebagai alat yang efektif untuk menyebarkan informasi bagi lembaga pemerintah, termasuk Kecamatan Bojonggede.

Pemanfaatan media sosial oleh pemerintah mencerminkan ide-ide New Public Management (NPM) dalam administrasi publik, yang berfokus pada Efisiensi, Efektivitas, Akuntabilitas, dan Orientasi Hasil (Behn, 2001). Media sosial digunakan oleh pemerintah sebagai alat untuk meningkatkan transparansi dan partisipasi publik dalam kebijakan pemerintahan dan sebagai sarana untuk berkomunikasi secara lebih terbuka dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik, yang menjamin hak masyarakat untuk mengakses informasi pemerintahan secara terbuka dan akuntabel, mendorong penggunaan media sosial oleh lembaga pemerintah untuk menyampaikan informasi publik dengan lebih efisien dan transparan.

Akun Instagram @kecamatanbojonggede digunakan untuk menyebarkan informasi publik di Kecamatan Bojonggede. Akun ini berisi dokumentasi kegiatan, informasi kebijakan, lowongan kerja, penanganan masalah daerah, dan pengumuman lainnya yang relevan. Media sosial juga menjadi tempat bagi orang-orang untuk menyampaikan kritik, saran, dan aspirasi melalui pesan langsung dan kolom komentar. Seperti yang dinyatakan oleh Rondinelli dan Cheema (2003), kehadiran teknologi digital dalam administrasi publik memungkinkan birokrasi untuk menyediakan layanan kepada masyarakat dengan cara yang lebih fleksibel. Oleh karena itu, media sosial tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menyebarkan informasi tetapi juga sebagai ukuran seberapa baik layanan publik berfungsi.

Tantangan dan Kendala Pengelolaan Media Sosial Pemerintah Meskipun memiliki banyak keuntungan, pengelolaan media sosial pemerintah juga menghadapi beberapa masalah, seperti:

- a. Dari 192.210 penduduk Bojonggede, hanya 8,6%, atau 16.500, memiliki pengikut Instagram Pemerintah Kecamatan Bojonggede, yang menunjukkan bahwa banyak orang di masyarakat Bojonggede yang belum menggunakan akun media sosial tersebut untuk mendapatkan informasi.
- b. Ada kemungkinan bahwa penduduk Bojonggede mengetahui informasi tentang Pemerintah Kecamatan Bojonggede tanpa mengikuti akun Instagram tersebut terlebih dahulu.
- c. Ada beberapa komentar yang tidak menyenangkan di akun Instagram Pemerintah Kecamatan Bojonggede, dan diperlukan penyesuaian yang lebih besar pada desain konten agar konten yang diposting tidak melanggar aturan yang sudah ada.

- d. Respons lambat dari admin media sosial merupakan alah satu tantangan yang perlu diperbaiki adalah keterbatasan sumber daya untuk mengatur interaksi dengan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, rumusan masalah yang digunakan adalah sebagai berikut: Bagaimanakah pengelolaan media sosial instagram Dalam Pelayanan informasi publik Di Kecamatan Bojonggede?

1.3 Tujuan Penelitian

Menurut rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana mengelola media sosial Instagram dalam layanan informasi publik di Kecamatan Bojonggede dan bagaimana cara memanfaatkannya dalam pelayanan informasi publik

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan mampu memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, untuk diantaranya seperti berikut:

a. Secara Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini akan memberi peneliti, akademisi, dan masyarakat lebih banyak pengetahuan tentang cara mengelola media sosial Instagram dalam layanan informasi publik di Kecamatan Bojonggede.

b. Secara Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini akan membantu pembaca memahami bagaimana pemanfaatan media sosial Instagram dalam layanan publik Kecamatan Bojonggede.

1.5 Sistematika Penelitian

Untuk membuat skripsi ini lebih mudah dipahami, penulis membaginya menjadi 5 bagian. Berikut adalah sistematika penulisannya:

BAB I : PENGANTAR

Bab pendahuluan ini memberikan latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan, dan sistematika penelitian yang menggambarkan secara garis besar pokok-pokok penulisan laporan penelitian ini.

BAB II : ANALISIS PUSTAKA

Teori, konsep, dan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai landasan penelitian dibahas dalam bab tinjauan pustaka ini. Literatur yang relevan digunakan sebagai bahan acuan untuk penelitian ini.

BAB III : TEKNOLOGI PENELITIAN

Bab metode penelitian ini membahas berbagai metode yang digunakan penulis; ini termasuk analisis data; interpretasi temuan penelitian sebagai hasil; dan metode pengumpulan dan keabsahan dan pengelolaan informasi.

Bab IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti menjelaskan dan menggambarkan secara rinci temuan dari hasil analisis data yang sudah diperoleh.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini, peneliti merangkum dan menyimpulkan hasil temuan dari observasi yang telah dilakukan. Menguraikan saran dan rekomendasi untuk meningkatkan temuan penelitian.