

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Rendahnya tingkat keterlibatan audiens pada akun Instagram @diskominfokabbogor menunjukkan bahwa penggunaan media sosial oleh instansi pemerintah tidak hanya bergantung pada jumlah pengikut maupun konsistensi dalam mempublikasikan konten. Interaksi yang terjadi pada media sosial, seperti jumlah suka, komentar, maupun respons lainnya, merupakan indikator penting dalam menilai sejauh mana komunikasi digital yang dilakukan mampu menjangkau dan melibatkan masyarakat. Tingkat interaksi yang tinggi menandakan adanya ketertarikan serta partisipasi publik terhadap informasi yang disampaikan, sedangkan interaksi yang rendah dapat menunjukkan bahwa pesan yang dipublikasikan belum sepenuhnya mampu menarik perhatian ataupun mendorong partisipasi aktif masyarakat sebagai audiens.

Dalam konteks komunikasi publik di era digital, media sosial telah berkembang menjadi salah satu sarana utama yang digunakan oleh pemerintah untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat secara cepat dan luas. Melalui media sosial, pemerintah dapat mempublikasikan berbagai informasi terkait kebijakan, program pembangunan, kegiatan pemerintahan, maupun layanan publik yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Selain itu, media sosial juga menyediakan ruang komunikasi yang memungkinkan masyarakat untuk memberikan tanggapan, saran, maupun kritik terhadap informasi yang disampaikan oleh pemerintah. Dengan demikian, media sosial tidak hanya berfungsi sebagai media penyebaran informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat turut mendorong meningkatnya penggunaan media sosial di berbagai lapisan masyarakat. Kondisi ini menjadikan media sosial sebagai salah satu platform komunikasi yang memiliki pengaruh besar dalam kehidupan masyarakat modern. Oleh karena itu, instansi pemerintah dituntut untuk mampu memanfaatkan media sosial secara optimal sebagai bagian dari strategi komunikasi publik. Pengelolaan

media sosial yang efektif menjadi sangat penting agar informasi yang disampaikan oleh pemerintah dapat diterima dengan baik oleh masyarakat sekaligus mampu mendorong keterlibatan publik dalam proses komunikasi yang berlangsung. Dengan strategi komunikasi yang tepat, media sosial pemerintah diharapkan tidak hanya menjadi sarana penyampaian informasi secara satu arah, tetapi juga mampu menciptakan interaksi yang lebih aktif antara pemerintah dan masyarakat.

Fenomena tersebut menjadi menarik untuk dikaji karena media sosial saat ini merupakan salah satu sarana utama komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Melalui media sosial, pemerintah tidak hanya dapat menyampaikan informasi secara cepat, tetapi juga berpotensi membangun interaksi langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, pemanfaatan media sosial dalam komunikasi publik menjadi semakin penting dalam mendukung keterbukaan informasi dan partisipasi masyarakat. Media sosial adalah platform yang menekankan pada eksistensi pengguna serta memfasilitasi mereka untuk beraktivitas dan berkolaborasi secara daring, sehingga dapat memperkuat hubungan sosial antar pengguna (Van Djik, 2013 dalam Nasrullah, 2017). Dengan karakteristik yang interaktif, media sosial seharusnya mampu menciptakan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, bukan hanya sebagai sarana penyebaran informasi satu arah.

Penggunaan media sosial di Indonesia sendiri mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Berdasarkan laporan Digital 2025 dari DataReportal (We Are Social), jumlah pengguna aktif media sosial di Indonesia pada awal tahun 2025 mencapai sekitar 143 juta identitas atau hampir setengah dari total populasi. Tingkat penggunaan media sosial juga sangat tinggi dengan rata-rata durasi penggunaan mencapai 3 jam 8 menit setiap hari, yang bahkan melampaui rata-rata global. Platform seperti YouTube, Instagram, dan Facebook menjadi media yang paling dominan digunakan oleh masyarakat untuk memperoleh informasi, berkomunikasi, serta berinteraksi secara digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia.

Perkembangan teknologi digital tersebut mendorong instansi pemerintah untuk menyesuaikan strategi komunikasi publik mereka. Pemerintah daerah dituntut untuk mampu memanfaatkan media sosial sebagai sarana penyebaran

informasi yang cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dalam konteks tersebut, diperlukan pengelolaan komunikasi publik yang terstruktur agar informasi yang disampaikan dapat diterima secara efektif oleh masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah daerah melalui perangkat daerah yang memiliki kewenangan di bidang komunikasi dan informatika berperan penting dalam mengelola arus informasi publik. Salah satu instansi yang memiliki peran strategis dalam hal tersebut adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor. Dalam menjalankan tugasnya, Diskominfo Kabupaten Bogor membentuk Media Center sebagai unit yang bertanggung jawab dalam mengelola komunikasi dan informasi publik, termasuk pengelolaan berbagai platform media sosial pemerintah daerah.

Melalui Media Center, Diskominfo Kabupaten Bogor mengelola beberapa akun media sosial resmi, di antaranya Instagram @diskominfokabbogor, Twitter @BogorDiskominfo, serta kanal YouTube Diskominfo Kabupaten Bogor. Media sosial tersebut dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi antara pemerintah daerah dan masyarakat, sekaligus sebagai media untuk menyampaikan informasi mengenai kebijakan, program pembangunan, maupun kegiatan pemerintah daerah. Dengan sistem pengelolaan yang terstruktur, Diskominfo Kabupaten Bogor berupaya menciptakan sistem komunikasi publik yang transparan, informatif, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Di antara berbagai platform media sosial tersebut, Instagram menjadi salah satu media yang paling banyak mendapat perhatian. Hal ini disebabkan oleh tingginya jumlah pengguna Instagram di Indonesia, khususnya di kalangan generasi muda yang merupakan kelompok demografis dominan di Kabupaten Bogor. Instagram juga memiliki karakteristik visual melalui fitur foto, video, reels, dan story yang lebih menarik serta mudah dipahami oleh masyarakat dibandingkan media berbasis teks. Selain itu, Instagram menyediakan berbagai indikator interaksi seperti like, komentar, share, dan save yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat keterlibatan audiens secara lebih jelas.

Namun demikian, meskipun akun Instagram @diskominfokabbogor secara rutin mempublikasikan berbagai konten informatif seperti kegiatan pemerintah, kampanye digital, maupun informasi layanan publik, tingkat interaksi masyarakat masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan jumlah pengikut yang dimiliki.

Kondisi ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi digital yang diterapkan belum sepenuhnya mampu mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam berinteraksi dengan akun tersebut. Padahal, media sosial seharusnya dapat menjadi sarana komunikasi dua arah yang memungkinkan terjadinya dialog antara pemerintah dan masyarakat.

Pengelolaan media sosial yang efektif memerlukan strategi komunikasi yang terencana, termasuk dalam hal pengelolaan konten, konsistensi unggahan, serta kemampuan dalam merespons interaksi publik. Mahmudah et al. (2020) menyatakan bahwa pengelolaan media sosial yang baik merupakan aktivitas penting yang memerlukan manajemen konten agar organisasi mampu menyampaikan informasi sekaligus membangun komunikasi yang efektif dengan audiensnya. Dalam konteks pemerintahan, media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga sebagai alat untuk membangun kepercayaan publik, meningkatkan transparansi, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Fenomena rendahnya interaksi pada akun Instagram @diskominfokabbogor menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam penerapan strategi komunikasi digital oleh humas pemerintah daerah. Hal ini menjadi semakin penting mengingat Kabupaten Bogor merupakan salah satu daerah dengan jumlah penduduk yang besar, sehingga diperlukan strategi komunikasi yang efektif agar informasi pemerintah dapat tersampaikan secara optimal kepada masyarakat.

**Gambar 1.1 Akun instagram @diskominfokabbogor**



Sumber : Instagram @diskominfokabbogor

**Gambar 1.2 Postingan Akun instagram @diskominfokabbogor**



Sumber : Instagram @diskominfokabbogor

Meskipun berbagai penelitian telah membahas pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah dalam menyampaikan informasi publik, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada aspek penggunaan media sosial secara umum atau hanya menitikberatkan pada indikator kuantitatif seperti jumlah pengikut dan frekuensi unggahan. Penelitian yang secara khusus mengkaji

bagaimana strategi komunikasi humas pemerintah daerah dalam mengelola konten, memanfaatkan fitur-fitur media sosial, serta membangun interaksi yang efektif dengan masyarakat masih relatif terbatas. Selain itu, kajian yang meneliti secara mendalam efektivitas penggunaan Instagram sebagai media komunikasi publik di tingkat pemerintah daerah, khususnya pada level kabupaten, juga belum banyak dilakukan.

Kesenjangan penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat kebutuhan untuk memahami lebih jauh bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan oleh humas pemerintah daerah dalam memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi publik. Penelitian yang mengkaji aspek strategi, pengelolaan konten, serta interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui fitur-fitur yang tersedia di media sosial menjadi penting untuk dilakukan. Dengan demikian, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis strategi humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor dalam mengelola akun Instagram @diskominfokabbogor sebagai media komunikasi publik serta melihat bagaimana strategi tersebut memengaruhi tingkat keterlibatan masyarakat.

Fenomena tersebut menarik diteliti lebih lanjut. Bagaimana strategi humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor yang diterapkan memengaruhi efektivitas komunikasi publik? Bagaimana mereka mengelola konten, memanfaatkan fitur-fitur Instagram, dan membangun interaksi?.

Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengidentifikasi masalah dan mengembangkan strategi humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor yang inovatif dan efektif untuk meningkatkan partisipasi aktif dari para pengguna akun instagram @diskominfokabbogor, yang pada akhirnya berkontribusi pada penyebaran informasi dan layanan publik yang lebih berkualitas di Kabupaten Bogor.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah, “Bagaimana strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor dalam meningkatkan interaksi dengan pengikut akun Instagram @diskominfokabbogor?”



Pada bab pendahuluan ini, kami menyajikan informasi terkait latar belakang permasalahan yang akan dikaji, pokok permasalahan yang menjadi rumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian, manfaat yang diharapkan dari penelitian, serta sistematika penulisan yang terkait dengan judul atau permasalahan yang akan dibahas.

**BAB 2** **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi pemaparan tentang penelitian terdahulu yang berjumlah lima penelitian, konsep dan teori dalam penelitian serta kerangka pemikiran.

**BAB 3** **METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan penjelasan mengenai penjelasan mengenai pendekatan kualitatif yang digunakan untuk menyampaikan pemahaman mengenai fenomena sosial yang sedang diteliti, para peserta penelitian atau informan, metode pengumpulan data, seperti wawancara mendalam, observasi, maupun dokumentasi, sumber data penelitian yang berasal dari data primer dan data sekunder, penjelasan tentang teknik-teknik yang akan digunakan dalam pengolahan data dan analisis data serta rincian mengenai lokasi dan jadwal penelitian.

**BAB 4** **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini terdiri dari deskripsi wilayah penelitian, penyajian data hasil penelitian, pembahasan, dan konfigurasi hasil penelitian dan pembahasan.

**BAB 5** **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dimana pada bab ini terdiri atas kesimpulan dan saran.