

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Media sosial sebagai fenomena yang memiliki pengaruh besar dalam berbagai aspek kehidupan, sejak kemunculan pada awal 2000-an media sosial telah berevolusi menjadi alat komunikasi dan informasi yang mendunia melalui platform seperti Facebook, Instagram, Twitter, Tiktok, Youtube dan lainnya, masing-masing memiliki karakteristik yang unik dalam pola interaksi yang diberikan. Media sosial tidak hanya menjadi sarana interaksi sosial, tetapi juga platform untuk membangun jejaring profesional, mempromosikan bisnis, dan menyebarkan informasi secara luas.

Media sosial pada saat ini tidak hanya berfungsi sebagai media komunikasi untuk membagikan konten, tetapi juga telah berkembang menjadi alat utama untuk penyebaran berita dan informasi dalam skala dunia. Sebagai cara yang cepat dan mudah untuk berkomunikasi, media sosial memungkinkan individu, organisasi, dan bahkan institusi pemerintah untuk menyiarkan berita secara real time kepada khalayak luas tanpa menggunakan media tradisional seperti radio, televisi, atau surat kabar.

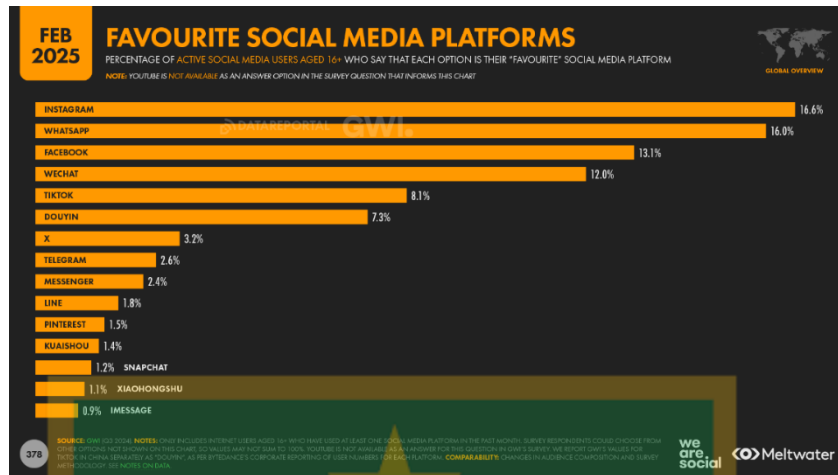
Pemerintahan di Kota Jakarta Utara (Pemkot Jakut) melalui Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Sudis Kominfotik) menyadari betul potensi transformatif media sosial ini. Sudis Kominfotik, sebagai unit yang bertanggung jawab atas kehumasan dan penyebaran informasi publik di wilayah Jakarta Utara, memilih Instagram sebagai platform utama untuk menjalin interaksi langsung dengan masyarakat. Pengelolaan akun Instagram @kotajakartautara menjadi contoh nyata bagaimana institusi pemerintah beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan informasi publik yang cepat, akurat, dan komunikatif di era digital.

Pada era digital saat ini, media sosial terus mengalami perkembangan dari tahun ke tahun, bergeser dari sekadar alat komunikasi personal menjadi pusat interaksi publik dan sumber informasi utama masyarakat. Perkembangan ini juga dimanfaatkan secara strategis oleh institusi pemerintah daerah, salah satunya Pemerintah Kota Jakarta Utara. Dalam berinteraksi dengan masyarakat, media

sosial sangat berperan penting karena dapat menjadi perantara komunikasi yang efektif antara pemerintah daerah dengan warganya. Dari berbagai platform yang ada, Instagram adalah salah satu media sosial yang paling digemari dan diminati oleh masyarakat.

Instagram menjadi salah satu media sosial yang digunakan oleh akun kota Jakarta Utara dalam menyebarkan informasi publik, Instagram telah berkembang menjadi platform media sosial yang sangat populer dan banyak digunakan sebagai alat komunikasi strategis oleh berbagai institusi, termasuk lembaga pemerintah dan bisnis swasta. Hal ini menjadikan Instagram menjadi hal yang sangat penting sebagai sumber informasi bagi instansi daerah seperti kota Jakarta Utara, akun Instagram kota Jakarta Utara ini memanfaatkan platform Instagram sebagai sarana utama informasi publik. Oleh karena itu penelitian ini sangat penting untuk menganalisis aspek pengelolaan Instagram yang diterapkan oleh pemerintah kota Jakarta Utara, untuk memastikan akun tersebut efektif dalam mendukung informasi publik di tengah derasnya arus informasi visual.

Dilansir dari keterangan We Are Social bahwa angka pengguna Instagram pada tahun 2025 mencapai 48,7 dari total pengguna internet. Di Indonesia sendiri, terdapat 143 juta identitas pengguna media sosial pada awal tahun 2025, setara dengan 50,2% dari total populasi. We Are Social juga menyatakan data pengguna jumlah internet di Indonesia mencapai 5,24 miliar pada Februari 2025. Hal ini menjadikan Instagram menjadi hal yang sangat penting sebagai sumber informasi bagi instansi daerah seperti Pemerintahan Kota Jakarta Utara.



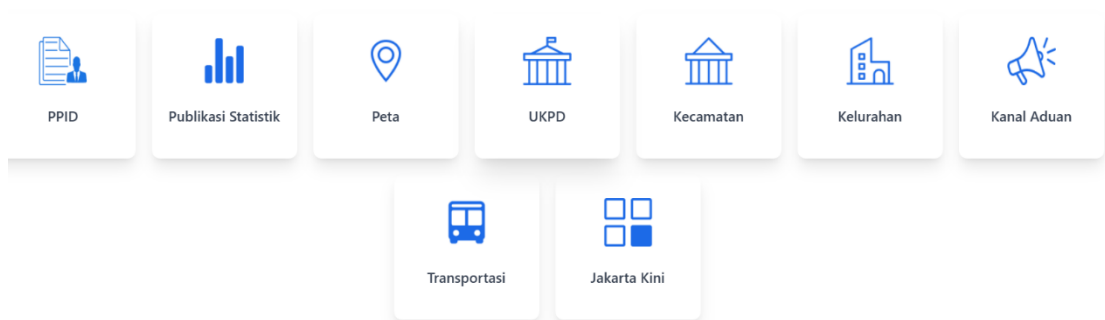
**Gambar 1. 1 Pengguna Instagram di Indonesia 2025**

Sumber : *WeAreSocial Instagram Users in Indonesia 2025*

Dari data di atas menunjukkan bahwa sosial media yang banyak penggunaannya pada tahun 2025 adalah Instagram. Hal itu menunjukkan bahwa saat ini media informatif yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah Instagram. Bagi instansi pemerintah maupun lembaga publik, kondisi seperti ini sangat menjadi peluang untuk pengelolaan Instagram sebagai sarana penyebaran informasi serta berinteraksi langsung dengan masyarakat. Melalui pengelolaan konten yang kreatif dan komunikatif instansi dapat membangun citra positif, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga tersebut.

Kota Jakarta Utara tidak hanya menggunakan media sosial Instagram saja untuk menyebarkan informasi kepada publik tetapi juga ada platform lainnya seperti Website <https://utara.jakarta.go.id/>, halaman website tersebut dapat diakses oleh siapa pun. Dalam website ini, masyarakat dapat mengetahui berbagai informasi dan konten informatif terkini, mulai dari profil wilayah hingga layanan publik. Meskipun demikian, media sosial Instagram menjadi platform yang paling intensif digunakan sebagai jembatan informasi utama guna mengarahkan publik menuju detail informasi yang lebih lengkap di situs web tersebut. Hal ini didukung oleh efektivitas Instagram dalam menjangkau masyarakat secara lebih luas dan interaktif dibandingkan dengan media digital lainnya.

### Layanan Publik

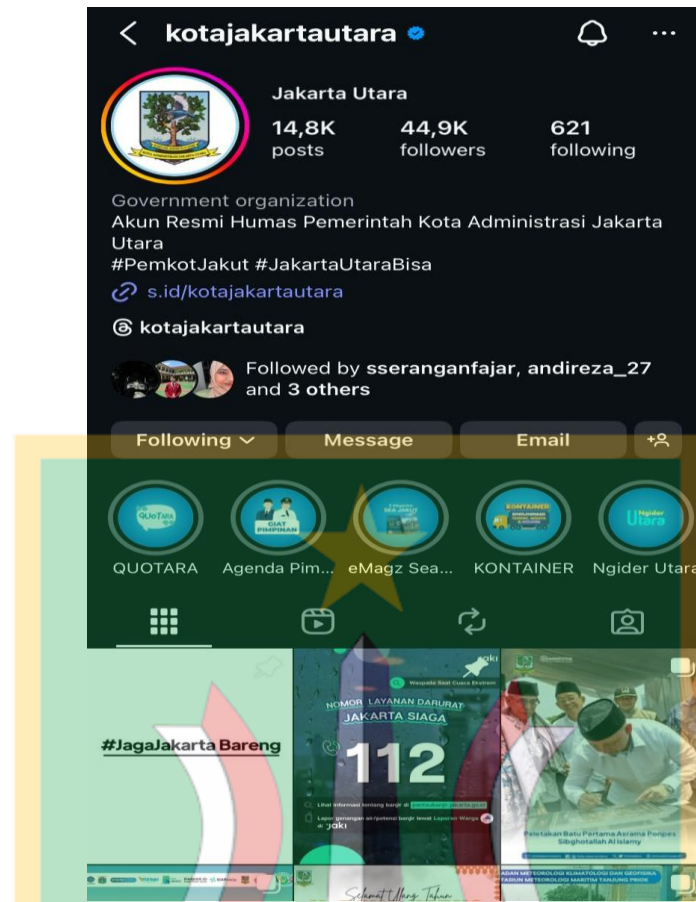


**Gambar 1. 2 Website Jakarta Utara**

Sumber: Melalui Websisite <https://utara.jakarta.go.id/>

Pada gambar diatas menunjukkan tampilan menu Layanan Publik yang tersedia pada platform informasi pemerintah daerah. Pada tampilan ini terdapat beberapa kategori layanan yang dapat diakses oleh masyarakat, seperti PPID, Publikasi Statistik, Peta, UKPD, Kecamatan, Kelurahan, Kanal Aduan, Transportasi, serta Jakarta Kini. @Kotajakartautara saat ini memiliki pengikut sebanyak 44,9 ribu, sehingga penggunaan media sosial ini menjadi alat penyebar informasi yang jauh lebih efektif dan memungkinkan untuk menjangkau masyarakat umum secara luas dibandingkan akun media sosial lainnya.





**Gambar 1.3 Instagram Kota Jakarta Utara**

Sumber : Instagram @kotajakartautara

Pada gambar di atas terdapat akun Instagram @kotajakartautara yang terletak di Jl. Yos Sudarso Kb. Bawang, Kec. Tj. Priok, Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Akun Instagram Kota Jakarta Utara ini memberikan informasi yang sangat penting kepada masyarakat yaitu, memberikan pelayanan publik serta informasi yang sangat informatif dan dedukatif. Pada kantor Walikota Jakarta Utara ini terdapat beberapa divisi salah satu divisi Humas atau Suku Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik atau yang sering kita singkat menjadi Sudis Kominfotik. Dalam menjalankan tugasnya, humas Kota Jakarta Utara menjunjung tinggi visi misi dalam penyebaran informasi yang terbuka dan terpercaya. Pengelolaan akun Instagram Kota Jakarta Utara tidak hanya bertujuan menjadi alat sebagai penyebaran informasi, tetapi juga bertujuan sebagai alat membangun citra yang positif dan transparan kepada publik.

Dalam upaya memaksimalkan penyebaran informasi secara konsisten, Sudis Kominfotik Jakarta Utara menerapkan pola distribusi konten yang teratur pada akun Instagram @kotajakartautara. Berdasarkan pengamatan awal peneliti, akun ini secara rutin mengunggah konten setidaknya lima kali dalam satu minggu. Namun demikian, fitur Instagram Stories cenderung digunakan secara lebih rutin hampir setiap hari untuk membagikan informasi yang bersifat cepat, seperti dokumentasi kegiatan harian, pengumuman singkat, maupun pembaruan informasi kepada masyarakat. Setiap unggahan tidak hanya sekadar menampilkan visual kegiatan, namun dirancang secara tematik untuk memberikan edukasi dan informasi yang relevan dengan kebutuhan warga. Selain itu, optimalisasi fitur Instagram seperti *Reels* untuk dokumentasi dinamis, *Instagram Story* untuk informasi *real-time*, dan *Feed* untuk pengumuman permanen, dilakukan secara terintegrasi. Frekuensi posting yang terjadwal ini menjadi indikator penting dalam strategi Humas untuk memastikan bahwa arus informasi layanan publik tetap sampai kepada masyarakat secara aktual, sekaligus meminimalisir adanya kesenjangan informasi di ruang digital.

Fungsi utama Humas (Sudis Kominfotik) pada akun Instagram @kotajakartautara yaitu bertindak sebagai jembatan komunikasi dua arah, yang esensial untuk membangun dan memelihara hubungan yang paling dekat dan paling baik antara pemerintah daerah dengan masyarakatnya. Pada pengelolaan akun Instagram ini melalui penjadwalan konten yang sangat teratur seperti publikasi kegiatan pemerintah, layanan publik hingga konten yang sangat interaktif yang melibatkan partisipasi masyarakat. Secara operasional akun Instagram @kotajakartautara bertujuan untuk meningkatkan, mengidentifikasi warga mengenai program dan layanan, sekaligus membangun dan menjaga citra positif Pemerintah Kota Jakarta Utara di mata publik.





**Gambar 1. 4 Postingan dan Konten Kreatif**

Sumber : Instagram @kotajakartautara

Terlihat pada gambar di atas meskipun media sosial memberikan peluang yang sangat besar kepada akun pemerintahan daerah dan berkomunikasi langsung dengan masyarakat sekitar, namun Humas Sudin Kominfo tetap di hadapkan berbagai tantangan. Tantangan tersebut meliputi upaya menjaga akurasi informasi yang di sampaikan, dan menanggapi beberapa tanggapan negatif dari publik. Oleh karena itu, pengelolaan Humas Sudin Kominfo dalam mengelola dan mengembangkan konten di media sosial, khususnya pada akun Instagram, menjadi hal yang penting untuk di lakukan secara profesional dan berkelanjutan.

Pengelolaan konten yang terdapat pada akun Instagram pemerintah daerah di wilayah DKI Jakarta dilakukan oleh Humas Sudin Kominfo di masing-masing kota, pengelolaan tersebut tidak hanya berfokus pada upaya menjalin komunikasi dengan masyarakat tetapi juga pada pembangunan hubungan dan koordinasi dengan instansi pemerintah lainnya. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memiliki nilai akademis, tetapi juga memberikan manfaat praktis bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam meningkatkan kualitas komunikasi pemerintah di era digital.

Peneliti melakukan penelitian tersebut di instansi pemerintahan, yaitu Kantor Wali Kota Jakarta Utara, tepatnya pada Divisi Humas Sudin Kominfo, yang berperan dalam pengelolaan media sosial instansi. Peneliti memilih meneliti

akun Instagram @Kotajakartautara karena akun ini merupakan representasi strategis dan nyata dari bagaimana Pemerintah Kota Jakarta Utara mengimplementasikan fungsi kehumasan di era digital. Akun ini memiliki relevansi tinggi sebab Instagram telah menjadi sumber informasi utama dan perantara komunikasi yang cepat antara pemerintah dengan masyarakat, menggantikan peran media tradisional.

Dengan pengikut mencapai 44,9 ribu, akun ini dianggap efektif dan memungkinkan untuk menyebarkan informasi publik yang informatif dan edukatif secara luas, sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi kualitas, strategi pengelolaan, serta dampak dari konten yang disajikan oleh Suku Dinas Kominfotik dalam membangun hubungan yang baik dan citra positif pemerintah di mata warganya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang sebagaimana dimaksud pada judul, Pengelolaan akun Instagram @kotajakartautara sebagai media informatif publik oleh divisi Humas Sudis Kominfotik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah yang akan dibahas, yaitu Bagaimana Pengelolaan akun Instagram @kotajakartautara sebagai media informasi Layanan publik oleh divisi humas sudis kominfotik?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Pada setiap karya tulis tentunya memiliki tujuan yang sangat jelas, oleh karena itu penulis mendefinisikan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pengelolaan Akun Instagram @Kotajakartautara Sebagai Media Informasi Publik Oleh Divisi Humas Sudis Kominfotik.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah di jabarkan di atas, maka manfaat dari penelitian ini yaitu.



### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi mengenai metode penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, teknik keabsahan data, lokasi dan jadwal penelitian

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memberikan gambaran umum hasil penelitian dan analisis terhadap pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari seluruh temuan penelitian. Kesimpulan menyajikan permasalahan yang ada dalam penelitian, dan proposal memberikan masukan untuk mengatasi permasalahan yang ada.

