

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di zaman milenial saat ini, media sosial memiliki kekuatan untuk memengaruhi opini masyarakat. Berdasarkan data pengguna internet dan media sosial yang diambil dari We are Social di Indonesia pada tahun 2024, dengan populasi penduduk Indonesia mencapai 276,4 juta, terdapat sebanyak 212,9 juta pengguna internet (77% dari total populasi) dan 167 juta pengguna media sosial aktif (60,4% dari total populasi). Mengamati perkembangan teknologi yang begitu cepat, media sosial ialah salah satu saluran interaksi pemerintah dengan cakupan jaringan yang cukup luas di semua segmen masyarakat. Pesan yang disampaikan lebih efisien akibat dari penggalangan dukungan melalui media sosial. Maka dari itu, media sosial telah menciptakan dimensi baru dalam ruang demokrasi dari sudut pandang komunikasi politik (Halilintar, 2022). Dengan demikian, orang (penggunannya) akan terdorong untuk menggunakan media sosial sebagai alat komunikasi dan terlibat aktif dengan memberikan bantuan juga umpan balik secara terbuka, baik untuk membagikan informasi atau memberikan respons secara daring dalam waktu singkat.

Sekarang ini media sosial sebagai keperluan manusia guna berkomunikasi dengan kerabat, mencari teman baru, pekerjaan, berdagang, membagikan momen, mencari hiburan serta mencari kebutuhan (Vanessa & Nurudin, 2021).

Teknologi komunikasi sudah berkembang sangat laju. Dahulu berkomunikasi dengan orang yang jauh harus mengirim surat yang memakan waktu, pada zaman ini kita bisa berkirim surat secara digital dengan waktu yang sangat cepat melalui ponsel kita (Pribadi et al., 2022).

Bagi pemerintah, transisi dari peraturan pemerintah tradisional ke digital menimbulkan tantangan baru. Ketidakmampuan untuk secara cepat menerapkan struktur tata kelola tentu akan menjadi hambatan bagi perkembangan suatu perusahaan. Instansi pemerintah yang misi utamanya

ialah memenuhi kebutuhan dasar masyarakat harus segera mengubah model informasi serta interaksi yang dulunya linier menjadi model yang korelasi juga berkesinambunga. Dengan adanya Revolusi Industri, teknologi menjadi semakin kompleks dan diyakini akan banyak tugas manusia yang digantikan oleh mesin sehingga membuat pekerjaan menjadi lebih efisien. Hal ini menimbulkan tantangan bagi pemerintah karena mereka harus beradaptasi dengan perkembangan zaman untuk mencapai tata kelola yang baik (Nugraha et al., 2020).

B. K. Lewis, dalam tulisannya tahun 2010, menerangkan “media sosial” ialah istilah yang mengacu pada teknologi digital yang mempunyai kepiawaian menghubungkan orang dan memungkinkan mereka berinteraksi serta membuat dan berbagi pesan (Ahmad, 2024).

Menurut Van Dijk (dalam Putri, 2022), media sosial yakni strategi media dan difokuskan pada kemunculan *user* juga meningkatkan aktivitas serta kerja sama mereka. Oleh sebab itu, media sosial dapat dianggap media daring (perantara) yang mempererat interaksi juga ikatan sosial antar pengguna.

Media digital digunakan lembaga pemerintahan di semua lapisan guna mengomunikasikan informasi pemerintah daerah pada publik. Perkara ini sejalan pada apa yang dituturkan Kencana, yakni media sosial digunakan pada segala aspek aktivitas masyarakat, baik ekonomi, sosial, politik, ataupun budaya. Digunakan oleh perseorangan, kelompok, lembaga pemerintah, serta otoritas (Kencana, 2020).

Instansi pemerintah tentu saja tidak dapat dipisahkan dari komunikasi publik. Berbicara di Jakarta, Ahmed Kurnia Sueriawijaya mengatakan manajemen komunikasi publik adalah proses pengelolaan informasi publik, yang meliputi perencanaan, persiapan, dan pelaksanaan komunikasi publik yang terkait dengan kebijakan dan program pemerintah (Ramadani, 2019).

Di sisi lain, berdasarkan Lasswell penjabaran komunikasi yakni komunikasi pada basisnya proses yang menjabarkan “*Who*”, “*Say What*” “*In Which Channel*”, “*To Whom*”, dan “*With What Effect*”, (Rohman & Juariyah, 2017). Pola komunikasi Lasswell digambarkan seperti tinjauan ilmiah mengenai proses komunikasi ini menekankan pada berbagai aspek yang berasal

dari setiap elemen komunikasi, sekaligus memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang sudah diajukan.

Media digital mempunyai peran yang jelas terlihat dalam menyebarkan informasi dan berbagi komunikasi. Kedua peran ini adalah yang pertama memicu keingintahuan dan keinginan Anda untuk belajar lebih banyak dari *user* media sosial lain pada ekosistem digital. Gaya komunikasi ini dirancang guna membangun hubungan alami antara lembaga pemerintah dan masyarakat serta menjangkau khalayak yang lebih luas melalui akun media sosial (Rubyanti & Irwansyah, 2020).

Penggunaan media sosial pada pihak berwenang juga bertujuan yang jelas bagi instansi pemerintah. Selain menjadi ruang untuk mewujudkan citra, yang terpenting media sosial ialah wahana komunikasi pembangunan bagi pemerintah (Siregar *et al.*, 2023). Media ini menjadi fasilitas komunikasi yang menghubungkan pengguna yang sangat luas dan mempercepat arus informasi (Nafsyah *et al.*, 2022).

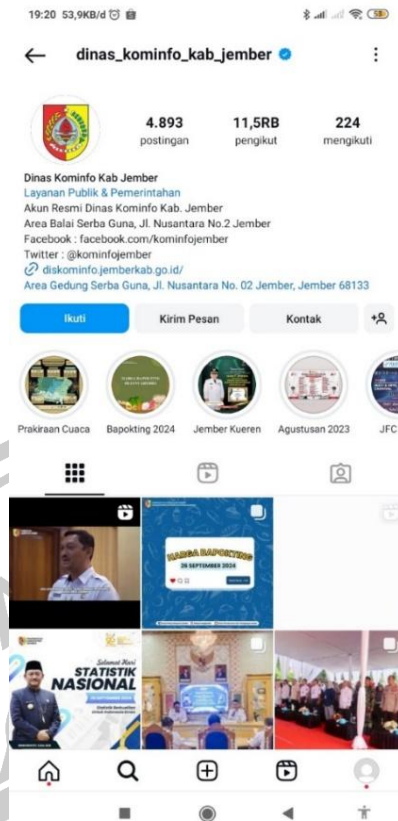
Dalam pengembangan media komunikasi dan informasi, pemerintah menekankan pada kemampuan memberikan informasi pada masyarakat lewat berbagai media, baik tertutup maupun terbuka. Alternatif yang cocok ialah komunikasi melalui media sosial. Di zaman digital, penggunaan media sosial sudah meluas pada kalangan warga negara Indonesia. Dari orang tua hingga remaja yang aktif di media sosial. Bagi sebagian orang, media sosial sudah menjadi kebutuhan dasar dalam kehidupan sehari-hari. Penyebaran informasi ke kelompok manapun dengan media sosial ialah salah satu alat sangat efektif. Dampaknya, informasi meluas secara kilat di media sosial, tetapi keasliannya masih belum jelas dan situasi berada di luar kendali mereka yang terlibat (Erlangga, 2022).

Platform media sosial yang paling tinggi penggunaannya di pemerintahan sekarang ini ialah *Instagram*. *Instagram* telah dijadikan media yang banyak dipakai oleh beragam kalangan baik siswa atau mahasiswa, pemuda, organisasi, lembaga, dan yayasan. *Instagram* semakin banyak dipakai oleh orang dari tingkatan masyarakat karena kemudahan penggunaannya juga aksesnya yang mudah untuk mendapatkan dan berbagi informasi. Menurut

studi yang dilakukan oleh We Are Social berdasarkan penelitian data GWI, *Instagram* menempati peringkat keempat secara global dengan 2 miliar pengguna aktif per Oktober 2022, dan juga merupakan platform media sosial terpopuler kedua di kalangan pengguna muda berusia 16-24 tahun (Kemp, 2023).

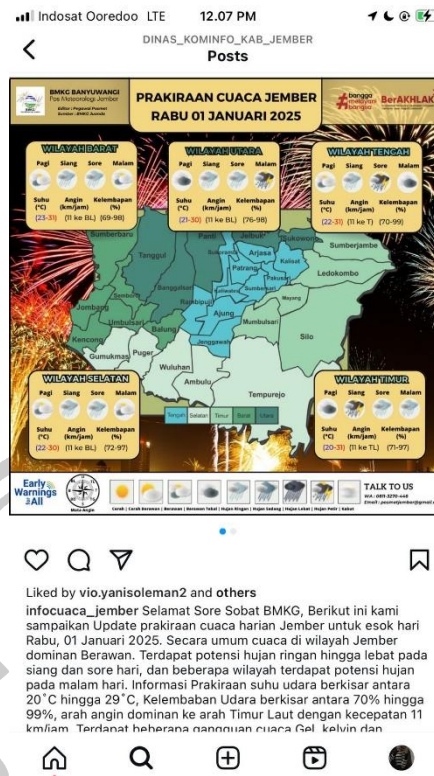
Diskominfo Jember sebagai salah satu instansi yang memanfaatkan *Instagram* sebagai media penyampaian informasi pemerintah kepada warga Jember. Dengan demikian, memudahkan pemerintah dan warga untuk memperoleh dan menyalurkan informasi. *Instagram* ialah media sosial yang digunakan orang untuk berkomunikasi. Pengguna dapat dengan simpel membagikan pesan dan mencari informasi sesuai kebutuhannya. Oleh karena itu, bisa dikategorikan bahwa penggunaan media sosial “memakan waktu”. Tanpa kita sadari, sering kali sibuk mengunggah foto dan video kegiatan kita, membaca berita, berkomentar pada unggahan orang lain, dan memeriksa status *update* orang lain di ponsel, hingga akhirnya mengabaikan orang-orang di lingkungan kita (Febriyanti, 2023).

Pada salah satu akun sosial media pemerintah di Kabupaten Jember yakni akun *Instagram* Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Jember memiliki jumlah pengikut yang tidak sedikit, yakni 11.500 dan postingan sebanyak 4.893. Setiap hari *Instagram* Dinas Komunikasi dan Informatika Jember selalu aktif untuk menyampaikan informasi kepada Masyarakat Jember dengan rata-rata minimal 3 postingan setiap harinya. Publik atau masyarakat bergantung dan terlibat pada pemanfaatan media. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa warganya memiliki akses mudah dan cepat terhadap berita.



Gambar 1.1 Sosial Media *Instagram* Dinas Komunikasi dan Informatika Jember
(Sumber: *Instagram Diskominfo Jember*)

Pada sosial media *Instagram* Diskominfo Jember, Informasi yang diberikan kepada masyarakat melalui *Instagram* berbentuk konten Video atau Foto kegiatan pimpinan, berita terbaru misalnya wisata yang sedang trending, berita bencana alam, harga bapokting, pembagian sembako, prakiraan cuaca, dll. Hal tersebut akan memicu terjadinya interaksi di fitur komentar juga *Direct Message* (Prastiwi et al., 2022).



Gambar 1.2 Postingan prakiraan cuaca
(Sumber: Instagram Diskominfo Jember)

Pada gambar diatas, Diskominfo Jember menyajikan informasi prakiraan cuaca pada akun *Instagram* Diskominfo Jember. Unggahan tersebut memiliki peran penting dalam memberikan informasi yang tepat dan akurat pada masyarakat, untuk meningkatkan kesiapsiagaan terhadap perubahan cuaca yang bisa mempengaruhi bermacam-macam aspek kehidupan, seperti pertanian, transportasi, dan kesehatan. Pada konteks ini, media sosial seperti *Instagram* menjadi salah satu saluran yang efektif dalam menyebarkan informasi cuaca secara *real-time*, sehingga masyarakat dapat melakukan persiapan yang diperlukan guna mengurangi potensi kerugian atau gangguan. Selain itu, dengan memperhatikan prakiraan cuaca yang disampaikan melalui akun resmi *Instagram* Diskominfo Jember, diharapkan masyarakat dapat lebih proaktif dalam mengantisipasi bencana alam, seperti banjir atau angin kencang, yang sering kali dipicu oleh perubahan cuaca ekstrem. Penyampaian informasi cuaca yang jelas dan mudah dipahami ini, tentunya berkontribusi pada

peningkatan kesadaran publik dan membangun ketahanan sosial dalam menghadapi dampak dari fenomena cuaca yang tidak terduga.



Gambar 1.3 Postingan bencana banjir
(Sumber: *Instagram Diskominfo Jember*)

Seperti yang dijelaskan sebelumnya, Diskominfo Jember menyajikan informasi terkait kegiatan pimpinan atau pemerintah. Postingan yang diunggah oleh pada *Instagram* Diskominfo Jember mengenai kunjungan Bupati Jember ke lokasi banjir di Kecamatan Tempurejo menggambarkan respons cepat dan perhatian serius dari pemerintah daerah dalam menangani bencana alam yang terjadi. Pada kunjungan tersebut, Bupati Jember tidak hanya melakukan evaluasi pada dampak banjir, namun juga memastikan jika langkah-langkah penanggulangan dan bantuan kepada warga terdampak bisa segera dilakukan dengan efektif. Lewat media sosial *Instagram*, informasi tersebut disampaikan secara transparan kepada masyarakat, guna memberikan pemahaman mengenai upaya yang dilakukan pemerintah dalam meringankan beban korban banjir. Selain itu, unggahan ini juga menunjukkan pentingnya komunikasi yang jelas antara pemerintah juga masyarakat, dan membangun rasa kepedulian serta solidaritas sosial di tengah bencana. Dengan adanya dokumentasi ini,

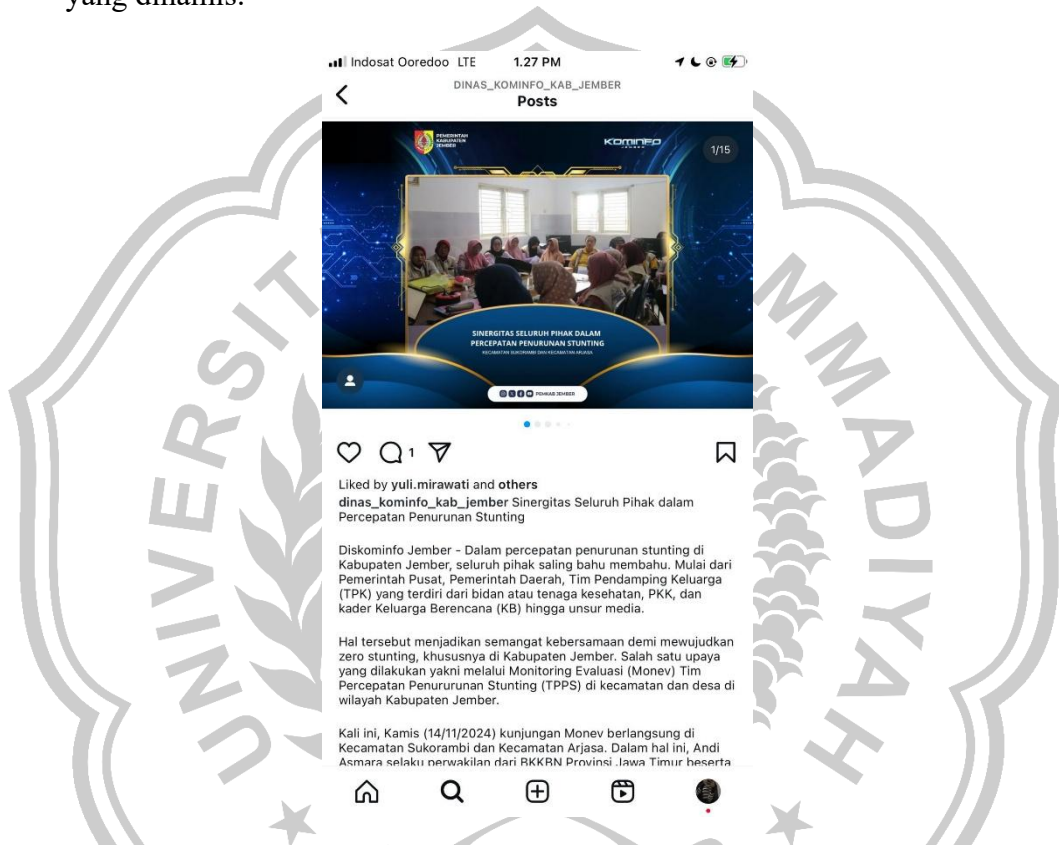
diharapkan masyarakat bisa lebih memahami kebijakan juga langkah-langkah konkret yang diambil pemerintah, serta menaikkan kesadaran tentang pentingnya kesiapsiagaan dalam menghadapi potensi bencana yang mungkin terjadi di masa depan.



Gambar 1.4 Postingan bapokting
(Sumber: Instagram Diskominfo Jember)

Unggahan pada *Instagram* Diskominfo Jember mengenai informasi harga bahan pokok (bapokting) memberikan kontribusi penting dalam memperbarui masyarakat mengenai perkembangan harga barang-barang kebutuhan dasar yang menyebar di pasar lokal. Informasi ini disampaikan secara transparan dan secara *real-time* melalui saluran media sosial seperti *Instagram*, memungkinkan masyarakat untuk menerima data yang akurat tentang fluktuasi harga yang dapat memengaruhi daya beli dan kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya unggahan harga bapokting yang terus-menerus, pemerintah daerah dalam hal ini Diskominfo Jember, turut berperan aktif dalam mendorong transparansi dan pengawasan pasar, yang bisa mengurangi potensi spekulasi harga juga memastikan stabilitas pasokan barang. Selain itu,

unggahan ini juga menjadi fasilitas edukasi bagi masyarakat untuk lebih bijak dalam melaksanakan perencanaan belanja, serta memahami faktor-faktor yang memengaruhi perubahan harga bahan pokok, seperti musim, pasokan, dan permintaan pasar. Diharapkan, akan adanya informasi yang disebarluaskan melalui platform media sosial *Instagram*, masyarakat bisa mengambil keputusan yang lebih cerdas juga tepat dalam menghadapi kondisi ekonomi yang dinamis.



Gambar 1.5 Postingan penurunan stunting
(Sumber: *Instagram Diskominfo Jember*)

Pada postingan *Instagram* diatas, Diskominfo Jember mengunggah berita atau informasi “Sinergitas Seluruh Pihak Dalam Percepatan Penurunan Stunting” yang mana hal ini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kolaborasi antar semua pihak untuk menangani stunting dengan lebih cepat.

Sinergi dengan pemerintah, komunitas, dan berbagai pihak terkait untuk mempercepat pengurangan stunting adalah faktor kunci berdasarkan keberhasilan program. Kontribusinya pada akun *Instagram* Diskominfo

Jember menunjukkan pentingnya kerja sama keseluruhan yang memengaruhi sektor kesehatan, pendidikan, dan sosial dan ekonomi, menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan perkembangan anak-anak. Pendekatan terintegrasi ini secara aktif mengurangi perluasan aksi untuk mengharapkan kesadaran publik, menciptakan pelatihan yang tepat melalui nutrisi dan gaya hidup sehat, memotivasi semua faktor, dan mencapai tujuan akhir untuk mencapai generasi berikutnya yang sehat dan berkualitas tinggi. Ini mendukung berbagai partai, baik fungsi pemerintah maupun non-pemerintah, dan peran aktif masyarakat dalam membesarkan anak-anak dan mempertahankan konsumsi gizi yang baik. Ini sangat penting untuk mengatasi masalah evakuasi sehingga keberlanjutan program ini dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Kabupaten Jember mempunyai Dinas Komunikasi dan Informatika yang kedudukan, susunan organisasi, tugas pokok dan fungsi, serta tata kerja dalam penyelenggaraan informasi dan komunikasi yang berkaitan dengan Pemerintahan Kabupaten Jember ditetapkan dalam Peraturan Bupati Nomor 13 Tahun 2021 tentang Diskominfo Kabupaten Jember (Perbup, 2021).

Pemerintah harus dapat mengendalikan akun media sosial untuk memastikan bahwa informasi tentang pemerintah dikomunikasikan dengan benar. Hal ini juga akan ditangani oleh Diskominfo Jember. Diskominfo Jember berperan penting dalam menyebarkan informasi di Kota Jember. Dilihat dari pelaksanaannya, Diskominfo Jember sangat aktif dan berupaya semaksimal mungkin dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat (Solichah, 2023). Pemerintah juga harus bisa menangani ketika terjadi kendala pada masyarakat seperti adanya hoaks atau disinformasi juga kendala saat mengakses informasi pada akun *Instagram* Diskominfo Jember.

Pemanfaatan media sosial "*Instagram*" yang benar bisa membantu menjaga citra pemerintah. Oleh karena itu, kemampuan untuk memanfaatkan konten yang hebat sangat penting saat berkomunikasi melalui media sosial. Diskominfo Jember memanfaatkan akun media sosial termasuk *Instagram*, sebagai fasilitas penyampaian informasi publik guna mencegah beredarnya

berita bohong maupun akun palsu yang mengatasnamakan pemerintah maupun oknum lain.

Di zaman serba digital ini, segala jenis informasi mudah dibuka melalui media sosial. Tetapi, di sisi lain juga menaikkan risiko penyebaran informasi yang salah atau hoaks. Informasi hoaks berdampak negatif pada persepsi masyarakat terhadap isu-isu publik, mengancam stabilitas sosial, dan merusak kredibilitas pemerintah.

Inilah yang kemudian menjadi alasan peneliti mengkaji tentang analisis media sosial *Instagram* Diskominfo Jember dalam menyampaikan informasi pada masyarakat Jember. Informasi yang dimaksudkan adalah informasi kesehatan. Seperti informasi yang diambil dari akun *Instagram* Diskominfo Jember pada tanggal 24 September 2024 yakni pelaksanaan program percepatan penurunan *stunting* se-Bakorwil Jember semester I tahun 2024. *Instagram* dapat efektif jika digunakan secara tepat dan ditargetkan pada masyarakat tertentu. Dari penjabaran di atas, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian berjudul: **“Analisis Media Sosial *Instagram* Diskominfo Jember Dalam Menyampaikan Informasi Pada Masyarakat Jember”**.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang, rumusan masalah pada penelitian ini ialah:

1. Bagaimana pemanfaatan media sosial *Instagram* Dinas Komunikasi dan Informatika Jember sebagai sarana informasi terkini?
2. Bagaimana langkah yang harus dilakukan Diskominfo Jember dalam mengatasi adanya hoaks yang beredar di masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, tujuan dari rumusan masalah pada penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan media sosial *Instagram* Dinas Komunikasi dan Informatika Jember sebagai sarana informasi terkini.
2. Untuk mengetahui langkah yang harus dilakukan Diskominfo Jember dalam mengatasi adanya hoaks yang beredar di masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian ini diharapkan bisa memberikankan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini bisa memberi faedah bagi peneliti dan pembaca mengenai bagaimana pemanfaatan media sosial *Instagram* Dinas Komunikasi dan Informatika Jember sebagai sarana informasi terkini serta mengetahui bagaimana langkah konkret yang perlu dilakukan Diskominfo Jember ketika terjadi kendala sinyal pada Masyarakat di beberapa desa saat mengakses informasi di *Instagram* Dinas Komunikasi dan Informatika Jember.

2. Manfaat Praktis

- a). Sebagai masukan terhadap pihak Diskominfo Jember dalam bentuk evaluasi saat penyampaian informasi dan berita.
- b). Peneliti berharap hasil penelitian ini bisa berguna bagi khalayak umum, utamanya bagi peneliti sendiri dimana dapat menjadi pengalaman dan pembelajaran mengenai Diskominfo Jember tentang informasi yang disampaikan kepada warga.