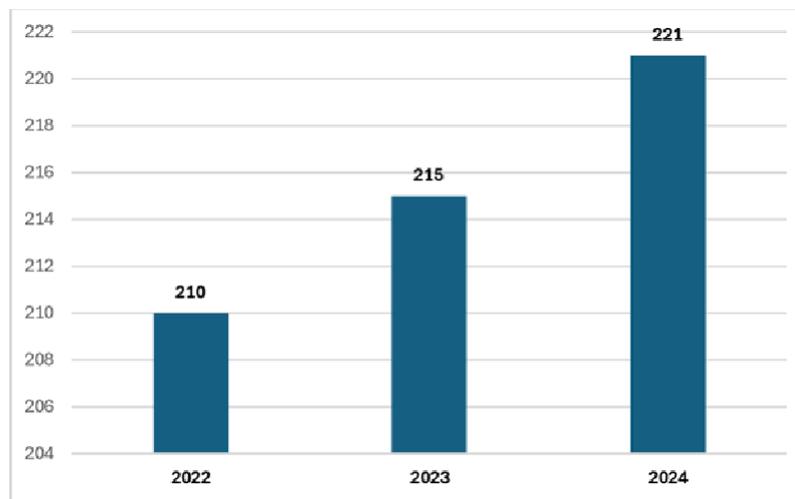


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di zaman digital yang semakin masif, utilisasi internet mengalami lonjakan signifikan di berbagai belahan dunia, termasuk Indonesia. Akses internet secara global konsisten meningkat secara substansial, seiring dengan kemajuan teknologi dan digitalisasi di berbagai sektor kehidupan. Menurut laporan dari datareportal pada tahun 2024, jumlah individu yang mengakses internet secara global telah mencapai 5,45 miliar orang, yang setara dengan sekitar 67,1% dari total populasi dunia. Angka ini menunjukkan betapa krusialnya internet dalam kehidupan manusia sekarang, di mana masyarakat global hidup beriringan dengan teknologi digital untuk berbagai aktivitas. Data menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan internet untuk berbagai tujuan, mulai dari mencari informasi yang diperlukan, berkomunikasi dengan keluarga, hingga sebagai media hiburan (Kepios, 2024).

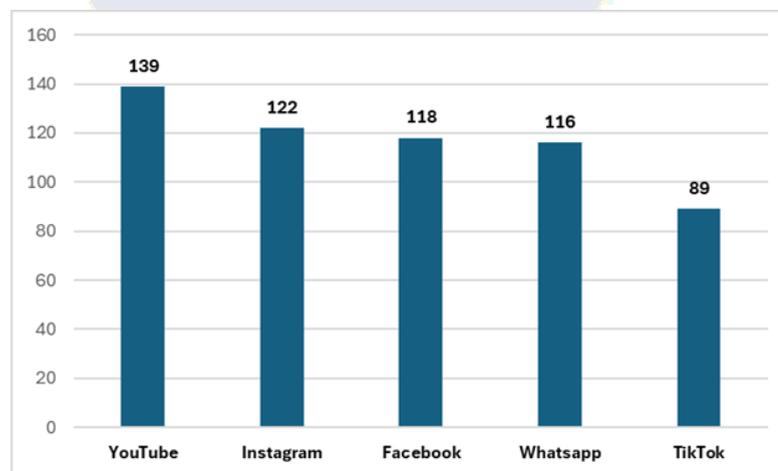


Gambar 1.1 Jumlah Orang yang Mengakses Internet di Indonesia (dalam jutaan)
Sumber: (Irawan et al., 2024)

Di Indonesia, tren penggunaan internet juga menunjukkan lonjakan yang pesat selama beberapa waktu terakhir. Sebagai negara dengan populasi besar dan tingkat digitalisasi yang semakin tinggi, akses terhadap internet menjadi aspek yang tak terpisahkan dari aktivitas sehari-hari masyarakat Indonesia. Gambar 1.1

menunjukkan jumlah orang yang mengakses internet di Indonesia dalam jutaan orang. Jumlah orang yang mengakses internet di Indonesia menurut Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2022 mencapai sekitar 210 juta orang. Angka ini terus meningkat hingga pada tahun 2023, jumlah pengguna internet naik menjadi 215 juta orang, dan pada tahun 2024, tercatat sekitar 221 juta orang yang mengakses internet di Indonesia, dengan akses internet yang telah mencapai lebih dari 78% dari populasi Indonesia.

Melihat semakin tingginya penetrasi internet di Indonesia, media sosial telah muncul sebagai salah satu platform yang paling efektif dalam menyebarkan informasi secara cepat dan luas. Bagi pemerintah daerah, termasuk Diskominfo Kota Tangerang, media sosial menjadi alat strategis yang penting untuk menjangkau masyarakat, menyampaikan kebijakan, program, serta informasi penting lainnya secara *real-time*.



Gambar 1.2 Media Sosial Terpopuler di Indonesia (dalam jutaan)
Sumber : (Annur, 2024)

Gambar 1.2 menunjukkan media sosial terpopuler di Indonesia adalah YouTube yang menempati peringkat pertama sebagai platform jaringan sosial yang paling banyak diakses di Indonesia, diikuti dengan platform Instagram sebagai media sosial terpopuler kedua pengguna aktif terbanyak di Indonesia. Dengan popularitas Instagram, platform ini menawarkan kesempatan bagi pemerintah daerah untuk berinteraksi langsung dengan warganya, membangun komunikasi dua arah, dan meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik.

Meskipun internet telah berkembang masif menjadi salah satu sarana utama dalam penyebaran informasi melalui media sosial, peran internet sejatinya tidak terbatas pada bidang ini saja. Lebih dari sekadar alat komunikasi, internet juga mampu menimbulkan dampak yang menguntungkan maupun merugikan bagi kemajuan pendidikan dan ekonomi. Dengan akses yang semakin luas, masyarakat di berbagai daerah dapat mengakses pendidikan berkualitas melalui kursus daring dan platform *e-learning*, memperluas wawasan dan keterampilan tanpa batas geografis. Selain itu, internet juga membuka peluang bagi pertumbuhan ekonomi, dengan meningkatnya tren *e-commerce* dan digitalisasi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) (Turcan et al., 2023). Perkembangan internet pada aspek pendidikan dibahas dalam penelitian (Abidah et al, 2023) tentang tingkat pemahaman materi pelajaran ekonomi siswa kelas XI IPS di SMA Negeri 1 Tulungagung pada tahun 2022/2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa walaupun siswa menggunakan internet sebagai media pendukung pembelajaran, hal tersebut tidak selalu berdampak langsung pada pemahaman materi. Penggunaan internet sendiri tidak menjamin siswa akan lebih cepat memahami materi pelajaran. Namun, kemandirian dalam belajar juga memberikan dampak positif terhadap pemahaman materi pelajaran. Siswa dengan tingkat kemandirian belajar yang tinggi biasanya memahami materi dengan lebih optimal. Selain itu, penggunaan internet dan kemandirian belajar saling berhubungan dalam meningkatkan pemahaman siswa. Jika siswa memanfaatkan internet secara baik dan meningkatkan kemandirian belajarnya, maka pemahaman mereka terhadap materi akan lebih meningkat.

Akses internet telah memberikan pengaruh positif di berbagai bidang, seperti *e-commerce*, keuangan digital, dan pendidikan daring, serta mendorong penerapan teknologi. Media sosial dan berita adalah layanan yang paling banyak diakses oleh pengguna. Selain itu, internet juga memfasilitasi perubahan model bisnis ke format digital, yang memperluas jangkauan pasar bagi para pelaku usaha, dan meningkatkan produktivitas melalui pembelajaran daring dan fleksibilitas kerja jarak jauh. Secara keseluruhan, Meningkatnya akses dan penggunaan internet berkontribusi secara positif terhadap perkembangan ekonomi di Indonesia (Lela et al, 2023).

Akses internet yang luas mendorong pemanfaatan media sosial sebagai alat strategis bagi institusi/pemerintahan untuk menjangkau masyarakat, meningkatkan efisiensi, dan mendukung komunikasi publik. Dalam buku berjudul “Memaksimalkan Penggunaan Media Sosial dalam Lembaga Pemerintah” oleh (Widiastuti, 2018), menjelaskan bahwa media sosial memiliki beragam fungsi strategis bagi lembaga pemerintah, terutama dalam mendukung kehumasan dan komunikasi publik. Media sosial memungkinkan analisis profil, interaksi dengan pemangku kepentingan, serta menjaga reputasi lembaga melalui komunikasi yang interaktif dan aspiratif. Selain itu, media sosial berperan sebagai dokumentasi *online*, di mana konten yang diunggah dapat menjadi bukti hukum, sehingga memerlukan pengelolaan informasi yang cermat.

Dalam operasional, media sosial meningkatkan efisiensi melalui teknologi kecerdasan buatan dan analisis data, sekaligus memperluas jangkauan komunikasi. Lebih lanjut, media sosial menjadi alat penting dalam penanganan krisis, seperti bencana alam, dengan menyampaikan informasi cepat dan relevan kepada masyarakat. Urgensinya semakin meningkat karena informasi tidak hanya bersifat satu arah, tetapi juga melibatkan interaksi publik secara *real-time*, termasuk dalam bentuk komentar, kritik, hingga penyebaran hoaks. Tanpa strategi komunikasi digital yang jelas, pemerintah akan mengalami kesulitan dalam menjangkau masyarakat secara luas, merespons isu secara cepat, serta menjaga kepercayaan publik.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dibentuk dengan tujuan untuk mengelola dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna mendukung pemerintahan yang efisien, transparan, dan akuntabel. Diskominfo bertugas untuk menyediakan informasi yang tepat dan cepat kepada masyarakat serta mengelola komunikasi publik melalui berbagai saluran, seperti media sosial dan portal resmi pemerintah. Selain itu, Diskominfo juga berperan dalam membangun infrastruktur TIK yang mendukung pemerintahan digital, meningkatkan kualitas layanan publik, dan mendorong pemerintahan yang lebih terintegrasi dan inovatif. Tujuan ini tercermin jelas dalam visi dan misi Diskominfo yang ingin mewujudkan pemerintahan yang terbuka, responsif, dan berdaya saing di era digital. Salah satu implementasi nyata dari tujuan tersebut dapat dilihat pada

pemanfaatan media sosial Instagram oleh Diskominfo Tangerang melalui akun @tangerangtv. Tangerang TV berfungsi sebagai media publikasi Pemkot Tangerang untuk menyebarkan informasi terkait penyelenggaraan pemerintahan daerah berbasis web. Melalui Instagram, @tangerangtv menampilkan berbagai informasi penting seperti berita terkini, program-program pemerintah Kota Tangerang, transparansi keuangan daerah, serta platform untuk pengaduan masyarakat. Selain itu, akun ini juga mengarahkan pengikut ke platform media lainnya seperti YouTube, Facebook, dan Website, yang semakin memperluas jangkauan informasi secara digital, sesuai dengan tujuan Diskominfo untuk menyebarkan informasi secara efektif dan transparan (Diskominfo, 2020).

Dalam konteks ini, pemanfaatan media sosial oleh lembaga seperti Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) menjadi sangat penting sebagai ujung tombak komunikasi publik digital. Melalui akun Instagram @tangerangtv, Diskominfo Kota Tangerang tidak hanya menyampaikan informasi pemerintahan, tetapi juga berupaya menciptakan komunikasi yang partisipatif dan edukatif. Namun demikian, efektivitas komunikasi digital pemerintah tidak terlepas dari tantangan seperti rendahnya jangkauan akun, keterbatasan sumber daya, serta perubahan algoritma media sosial yang mempengaruhi visibilitas konten (Susanti et al., 2023).

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dilakukan oleh Diskominfo, termasuk melalui media sosial seperti @tangerangtv, selaras dengan teori komunikasi pemerintahan (*Government Communication*). Komunikasi pemerintahan merupakan penyampaian ide, program, dan gagasan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan (Erliana, 2010). Dalam konteks ini Diskominfo, sebagai bagian dari pemerintah, menggunakan komunikasi strategis untuk memastikan informasi publik tersampaikan dengan transparan, cepat, dan akurat. Melalui media sosial, tidak hanya informasi disampaikan secara satu arah, tetapi juga terjadi interaksi dua arah, di mana masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, pertanyaan, atau tanggapan yang kemudian dicermati dan direspons oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pendekatan ini memperlihatkan bahwa komunikasi yang dibangun Diskominfo melalui media sosial tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga

partisipatif, guna mendukung terciptanya pemerintahan yang terbuka, responsif, dan akuntabel (Lukas et al., 2020).

Dalam mengelola media sosial terdapat banyak tantangan yang dihadapi, termasuk salah satunya oleh instansi pemerintah terkait bagaimana menciptakan keterlibatan masyarakat yang tinggi serta menyebarkan informasi secara efektif. Tantangan ini mencakup beberapa aspek, mulai dari memahami preferensi audiens, mengatasi keterbatasan dalam hal sumber daya manusia dan teknologi, hingga menjaga konsistensi dalam menawarkan konten yang sesuai dan menarik perhatian. Selain itu, penyesuaian algoritma di media sosial seperti Instagram juga menjadi kendala yang harus diantisipasi, karena hal ini memengaruhi visibilitas dan jangkauan informasi yang dibagikan. Media sosial tidak hanya dimanfaatkan untuk memperoleh informasi terbaru, tetapi juga tempat untuk mengutarakan pendapat publik. Namun, dengan semakin banyaknya informasi yang tersedia, tantangan muncul terkait penyebaran berita hoaks (palsu). Informasi yang tidak terverifikasi mudah menyebar secara cepat karena interaksi dua arah dan umpan balik yang ada di media sosial (Salsabila et al, 2024).

Berdasarkan data amatan peneliti dalam akun Instagram @tangerangtv, akun @tangerangtv memiliki jumlah pengikut kurang lebih sebanyak 114 ribu, sedangkan jumlah penduduk di Kota Tangerang mencapai 1,95 juta orang pada tahun 2023. Angka ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat di Kota Tangerang yang belum mengenali akun resmi Kota Tangerang di Instagram, sehingga proses penyebaran informasi akan menjadi tantangan tersendiri karena Diskominfo harus bisa menyebarkan informasi untuk menjangkau lebih banyak masyarakat Kota Tangerang yang belum mengikuti akun resmi tersebut di Instagram (Diskominfo, 2024).

Setelah melihat bahwa jumlah pengikut akun Instagram @tangerangtv masih belum mencakup mayoritas penduduk Kota Tangerang, penting untuk membahas bagaimana pemerintah dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat melalui media sosial. Keterlibatan masyarakat (*civic engagement*) merupakan salah satu tujuan penting dari pemakaian media sosial oleh pemerintah, karena platform ini memungkinkan interaksi dua arah yang lebih efektif. Beberapa faktor penting yang dapat memengaruhi keterlibatan ini mencakup transparansi informasi,

responsivitas, dan penggunaan bahasa yang sederhana serta mudah dipahami. Dengan pendekatan ini, fungsi media sosial tidak terbatas pada penyebaran informasi, namun juga sebagai sarana untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pemerintahan, yang dikenal dengan istilah *participatory governance*.

Konsep *participatory governance* muncul sebagai respons terhadap perubahan makna partisipasi dalam konteks pemerintahan. Konsep ini diperkenalkan oleh Fung dan Wright melalui karya mereka yang berjudul "*Deepening Democracy: Innovations in Empowered Participatory Governance*". Karya tersebut adalah wujud dari serangkaian percobaan dan kajian yang mereka lakukan terhadap berbagai kasus di sejumlah negara, yang berfokus pada pengembangan model pemerintahan partisipatif. Pemerintahan partisipatif ini menekankan keterlibatan masyarakat, baik individu maupun kelompok, sebagai salah satu pemangku kepentingan dalam proses kebijakan publik, yang sebelumnya sebagian besar dikendalikan oleh pemerintah. Model ini menempatkan masyarakat sebagai mitra penting dalam pengambilan keputusan, sehingga menciptakan proses yang lebih inklusif dan demokratis (Normayanty et al, 2021).

Pendekatan analisis strategi komunikasi digital dipilih dalam penelitian ini karena memiliki berbagai keunggulan yang sejalan dengan kebutuhan era digital saat ini, pendekatan analisis strategi komunikasi digital dipilih untuk mendukung pemerintah dalam penyebaran informasi. Salah satunya adalah kapasitas media sosial dalam mencapai masyarakat secara lebih luas dan cepat melalui internet dan platform media sosial. Hal ini memungkinkan pemerintah berkomunikasi langsung dengan masyarakat serta menyampaikan informasi dengan lebih akurat dan jelas. Hal ini sangat penting untuk mengatasi masalah penyebaran informasi di daerah dengan populasi besar atau geografis yang luas, seperti Indonesia. Strategi komunikasi digital juga memungkinkan pemerintah untuk menyesuaikan pesan berdasarkan target audiens. Dengan segmentasi digital, pesan dapat dirancang agar lebih sesuai, menarik, dan mudah dipahami oleh beragam kelompok masyarakat, misalnya generasi muda yang lebih aktif menggunakan media sosial (Barroca et al., 2024).

Dalam konteks pengelolaan media sosial Instagram @tangerangtv oleh

Diskominfo Kota Tangerang, pendekatan ini memungkinkan penelitian untuk mengidentifikasi persepsi keberhasilan strategi yang digunakan dalam menyebarkan informasi secara masif dan interaktif dengan menjangkau lebih banyak masyarakat di Kota Tangerang. Pendekatan komunikasi digital yang tersegmentasi memungkinkan penelitian ini untuk mengkaji sejauh mana strategi penyampaian informasi yang digunakan mampu menjangkau dan melibatkan lebih banyak masyarakat secara efektif. Media sosial, khususnya Instagram, telah menjadi sarana yang potensial dalam membangun interaksi dua arah dengan publik serta menyebarkan isu-isu penting secara masif. Salah satu contohnya adalah kampanye “16 Hari Melawan Kekerasan Terhadap Perempuan” yang dijalankan melalui pemanfaatan hashtag dan konten visual yang kreatif dan empatik. Strategi ini menunjukkan bagaimana pesan yang dikemas secara visual dan emosional dapat mendorong keterlibatan publik, menyuarakan isu sensitif, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam agenda sosial yang diusung pemerintah daerah. Secara singkat, sebuah sistem yang kuat dapat dibangun melalui komunikasi yang efektif, koordinasi yang baik antara lembaga dan pemangku kepentingan, serta keputusan dan tindakan yang tepat (Ema & Nayiroh, 2024).

Dalam rangka mendalami persepsi keberhasilan strategi komunikasi digital yang diterapkan oleh Diskominfo Kota Tangerang melalui Instagram @tangerangtv, metode penelitian kualitatif dipilih sebagai pendekatan yang tepat. Pendekatan ini lebih menekankan pada pandangan deskriptif terhadap data yang diperoleh dari lapangan. Selain itu, metode kualitatif cenderung fokus pada sifat alami fenomena yang diteliti dan memberikan analisis yang lebih mendalam terhadap data tersebut (Jannati et al., 2023).

Penelitian mengenai strategi komunikasi digital dibidang pemerintahan juga dilakukan oleh (Lisdawati, 2022), di mana penggunaan media sosial oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Rokan Hilir dalam menyebarkan informasi program pemerintah belum optimal. Hal ini terlihat dari penerapan dimensi pemerintahan terbuka yang melibatkan transparansi, akuntabilitas, keterlibatan publik, serta indikator-indikator seperti jumlah waktu penggunaan dan isi media yang masih belum maksimal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian adalah terkait persepsi keberhasilan strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tangerang melalui Instagram @tangerangtv dalam menyebarkan informasi publik dan mendorong keterlibatan masyarakat sebagai bentuk partisipasi dalam pemerintahan digital.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini berfokus pada satu pertanyaan utama yang menjadi dasar eksplorasi dan analisis lebih lanjut. Pertanyaan tersebut yaitu: Bagaimana peran Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tangerang dalam mengelola akun Instagram @tangerangtv untuk menyebarkan informasi dan menciptakan keterlibatan masyarakat secara efektif?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tangerang dalam mengelola akun Instagram @tangerangtv sebagai media untuk menyebarkan informasi dan menciptakan keterlibatan masyarakat secara efektif.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang komunikasi, khususnya di bidang strategi komunikasi digital di media sosial yang dikelola oleh instansi pemerintah. Penelitian ini memperkaya literatur mengenai persepsi keberhasilan strategi komunikasi publik berbasis digital dengan menganalisis pendekatan yang digunakan Diskominfo Kota Tangerang dalam mengelola Instagram @tangerangtv. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi akademis untuk penelitian selanjutnya yang membahas strategi komunikasi digital dalam konteks pemerintah daerah.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat praktis bagi instansi pemerintah, khususnya Diskominfo Kota Tangerang, dalam memahami dan

mengoptimalkan strategi komunikasi melalui media sosial. Selain itu, penelitian ini memberikan panduan praktis bagi para pengelola media sosial pemerintah lainnya untuk lebih efektif dalam menyampaikan pesan dan membangun interaksi dengan publik.

1.5.3 Kegunaan Sosial

Penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat luas, terutama warga Kota Tangerang, dengan meningkatkan akses dan pemahaman terhadap informasi pemerintah daerah melalui media sosial. Dengan strategi komunikasi yang lebih efektif, diharapkan masyarakat akan lebih terlibat dalam program-program pemerintah serta lebih sadar akan kebijakan dan layanan publik yang disediakan oleh Pemkot Tangerang. Dampaknya, hubungan antara pemerintah dan masyarakat dapat menjadi lebih transparan dan akuntabel, sehingga meningkatkan kualitas komunikasi dan kepercayaan publik.

1.5.4 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, diantaranya keterbatasan cakupan data yang hanya difokuskan pada pengelolaan media sosial Instagram @tangerangtv, serta keterbatasan waktu yang memengaruhi kedalaman analisis.

