

# **BAB I**

## **LATAR BELAKANG**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penyebaran informasi dan pelayanan kepada publik menempati peranan yang sangat penting pada masa revolusi industri 4.0. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam cara informasi disebarkan dan diterima oleh masyarakat. Salah satu platform yang mengalami pertumbuhan pesat adalah media sosial. Media sosial telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat modern, digunakan tidak hanya untuk berkomunikasi dengan teman dan keluarga, tetapi juga sebagai alat untuk menyebarkan informasi publik.

Instagram, salah satu platform media sosial yang paling populer, telah menjadi alat yang efektif dalam penyebaran informasi. Dengan lebih dari satu miliar pengguna aktif bulanan (Statista, 2023), Instagram menawarkan potensi besar bagi instansi pemerintah, organisasi non-profit, dan berbagai lembaga lainnya untuk menyampaikan pesan-pesan publik secara luas dan efisien. Banyaknya platform media baru yaitu media sosial berbasis online sekaligus mendukung keterbukaan informasi yang ditandai dengan lahirnya UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Melalui komunikasi pemerintahan yang didukung dengan penerapan teknologi media baru yaitu media digital yang tanpa kita sadari justru berperan dalam meningkatkan popularitas platform berbasis konten audio dan visual, seperti Youtube dan Instagram. Fitur-fitur seperti foto, video, Stories, IGTV, dan Reels memungkinkan pengguna untuk berbagi konten visual yang menarik.

Menurut Kemkominfo (2018:13) media sosial untuk pemerintahan merupakan salah satu inovasi tata kelola pemerintahan yang memaksimalkan teknologi.

Partisipasi masyarakat dan keterlibatan publik. Dengan fitur-fitur interaktif seperti komentar, like, dan share, Instagram memungkinkan pengguna untuk terlibat langsung dengan konten yang disebar, sehingga menciptakan komunikasi dua arah yang lebih dinamis. Pemilihan aplikasi Instagram menjadi salah satu media yang digunakan oleh Instansi Pemerintah karena berbasis audio dan visual. Dikarenakan media sosial memiliki arti, makna dan bagaimana pengguna atau cara ia dimanfaatkan. Berdasarkan data yang tersedia pada awal tahun 2024, yang dipublikasikan oleh website *We Are Social* jumlah pengguna Instagram di Indonesia mencapai sekitar 99,15 juta pengguna aktif yang mana Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah pengguna Instagram terbesar di dunia. Tujuan penyebaran informasi melalui Instagram yaitu untuk menyebarkan informasi kepada publik baik internal maupun eksternal mengenai capaian-capaian dan program-program yang sedang dijalankan dan juga merupakan salah satu inovasi dan arahan dari Bupati Bandung.



**Gambar 1.1** Data Pengguna Instagram melalui website <https://wearesocial.com>

Pentingnya komunikasi publik ini ditandai dengan semakin strategisnya penyampaian dan penyebaran informasi tata kelola pemerintahan dengan tujuan agar

dapat mengubah paradigma masyarakat terhadap kinerja dan program-program lembaga pemerintah menjadi lebih positif dan solutif. Namun, meskipun potensi Instagram sebagai alat penyebaran informasi publik sangat besar, ada beberapa tantangan yang perlu diperhatikan. Menurut Meikle, G. (2016) disebutkan bahwa tantangan utama dalam menggunakan media sosial untuk penyebaran informasi adalah memastikan kredibilitas dan akurasi informasi yang disebar. Di era di mana berita palsu dapat dengan mudah menyebar, menjaga integritas informasi menjadi sangat penting. Selain itu, penting untuk memahami bagaimana konten yang disebar melalui Instagram dapat mempengaruhi persepsi dan tindakan publik. Menurut Safko, L. (2010) bahwa media sosial dapat mempengaruhi opini publik dan membentuk tren sosial. Dengan demikian, pemanfaatan Instagram dalam penyebaran informasi publik harus dilakukan dengan strategi yang matang dan didukung oleh analisis yang mendalam mengenai audiens target dan pesan yang ingin disampaikan.

Salah satu aspek utama dari kualitas informasi adalah kejelasan dan ketepatan. Menurut Shannon dan Weaver (1949), kejelasan informasi mengacu pada seberapa jelas pesan tersebut dapat dipahami oleh penerima, sementara ketepatan berkaitan dengan seberapa sesuai informasi tersebut dengan fakta dan data yang sebenarnya. Dalam konteks Instagram, kejelasan informasi dapat dicapai melalui penggunaan bahasa yang sederhana dan langsung, visual yang mendukung pesan, serta tata letak yang memudahkan audiens untuk memahami isi pesan dengan cepat. Ketepatan informasi penting untuk menjaga kredibilitas instansi pemerintah dan mencegah penyebaran informasi yang salah atau menyesatkan. Efektivitas penyebaran informasi publik melalui media sosial tidak hanya bergantung pada jumlah informasi yang dibagikan, tetapi juga pada seberapa baik informasi tersebut dapat menjangkau dan mempengaruhi audiens. Efektivitas ini dapat diukur melalui beberapa indikator,

seperti tingkat pemahaman audiens, tingkat keterlibatan (engagement) dengan konten yang dibagikan, serta perubahan perilaku atau sikap yang dihasilkan dari penerimaan informasi tersebut.

DPMPTSP Kabupaten Bandung memiliki peran penting dalam menyediakan layanan terpadu bagi masyarakat dan investor. Tugas utama instansi ini adalah memfasilitasi proses penanaman modal dan memberikan pelayanan perizinan yang efisien. Dalam menjalankan fungsinya, DPMPTSP harus memastikan bahwa informasi terkait layanan dan kebijakan yang mereka tawarkan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, media sosial seperti Instagram menawarkan solusi yang efektif. Bagi DPMPTSP Kabupaten Bandung, Instagram dapat digunakan untuk menampilkan berbagai informasi penting seperti prosedur perizinan, kegiatan promosi investasi, dan pencapaian instansi dalam bentuk yang lebih menarik dan mudah dipahami oleh masyarakat luas.

Bagi instansi pemerintah, seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung, pemanfaatan Instagram dapat menjadi strategi efektif dalam membangun digital branding dan menyebarkan informasi publik. Penggunaan Instagram untuk membangun digital branding dan menyebarkan informasi publik di DPMPTSP Kabupaten Bandung juga sejalan dengan strategi pemerintah dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Dengan memanfaatkan media sosial, instansi pemerintah dapat menunjukkan komitmen mereka dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat serta membangun kepercayaan publik. Selain itu, Instagram juga memungkinkan interaksi langsung dengan masyarakat melalui fitur komentar, pesan langsung, dan survei. Hal ini memberikan kesempatan bagi DPMPTSP untuk merespons pertanyaan dan masukan



dari masyarakat secara cepat dan efektif, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh pemanfaatan Instagram dalam penyebaran informasi publik. Penelitian ini akan menganalisis sejauh mana Instagram efektif sebagai alat komunikasi publik, serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penyebaran informasi melalui platform ini. Dengan memahami lebih dalam tentang dinamika penyebaran informasi melalui Instagram, diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi instansi pemerintah dan organisasi lain dalam merancang strategi komunikasi publik yang lebih efektif. Oleh karena itu, peneliti mengangkatnya dan memberikan judul skripsi

**“PENGARUH INTENSITAS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP EFEKTIVITAS PENYEBARAN INFORMASI PUBLIK ”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan oleh peneliti, maka rumusan masalah skripsi ini adalah sebagai berikut: Pengaruh Intensitas Penggunaan Media Sosial Instagram dan Kualitas Informasi terhadap Media Sosial Instagram dalam Efektivitas Penyebaran Informasi Publik.

## **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah untuk penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh intensitas penggunaan Instagram terhadap efektivitas penyebaran informasi publik oleh DPMPTSP Kabupaten Bandung?

2. Apakah terdapat pengaruh kualitas informasi yang diunggah oleh akun Instagram @dpmptsp\_bdgkab terhadap efektivitas penyebaran informasi publik oleh DPMPTSP Kabupaten Bandung?

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

##### **1.4.1 Maksud**

Secara garis besarnya, penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk mengkaji mengenai menganalisis sejauh mana kualitas informasi yang disajikan melalui media sosial Instagram mempengaruhi efektivitas penyebaran informasi publik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung.

##### **1.4.2 Tujuan**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini diantaranya untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh frekuensi penggunaan Instagram terhadap efektivitas penyebaran informasi publik oleh DPMPTSP Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui kualitas informasi yang diunggah oleh akun Instagram @dpmptsp\_bdgkab terhadap efektivitas penyebaran informasi publik oleh DPMPTSP Kabupaten Bandung.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Dari hasil penelitian ini, sehingga dapat diharapkan bahwa penelitian ini dapat berguna sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dan pengetahuan dalam bidang pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah untuk membangun *digital branding* dan menyebarkan informasi publik. Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk memperkaya

literatur mengenai strategi komunikasi digital dalam konteks administrasi publik.

2. Secara praktis, hasil dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung dalam meningkatkan efektivitas penggunaan Instagram sebagai alat untuk memperkuat citra positif dan meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik.

### **1.6 Sistematika Penelitian**

Penelitian ini menggunakan sistematika Penelitian sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN, bab ini terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penelitian skripsi, lokasi dan waktu penelitian.
2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA, bab ini terdiri dari rangkuman teori, kajian atau penelitian terdahulu yang relevan, serta kerangka pemikiran.
3. BAB III METODE PENELITIAN, pada bab ini dijabarkan pendekatan penelitian, subjek dan juga objek penelitian, informan kunci, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.
4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, pada bab ini membahas objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.
5. BAB V PENUTUP, merupakan bab terakhir dari skripsi yang terdiri dari simpulan dan rekomendasi.

## 1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1.7.1 Lokasi

Sesuai dengan judul penelitian, maka penelitian ini berlokasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung yang ada di Kabupaten Bandung yang beralamat di Kompleks Perkantoran Pemkab Bandung, Jl. Raya Soreang, Pamekaran, Kec. Soreang, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40912. Penentuan lokasi dikarenakan pusat informasi dari objek yang hendak diteliti berada pada lokasi tersebut.



**Gambar 1.2** Letak Lokasi Penelitian – DPMPTSP Kabupaten Bandung

### 1.7.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Maret 2024 sampai dengan bulan Agustus 2024, *timeline*-nya dapat dilihat di bawah ini:



**Tabel 1.1** Perencanaan Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Maret 2024	April 2014	Mei 2024	Juni 2024	Juli 2024	Agustus 2024
1	Pengajuan Judul						
2	Pengumpulan Data						
3	Analisis serta Verifikasi Data						
4	Pengerjaan Bab I, II dan III						
5	Seminar Proposal/ Usulan Penelitian (SUP)						
6	Revisian Usulan Penelitian						
7	Pengerjaan Bab IV dan V						
8	Sidang Skripsi						
9	Revisi Skripsi						

Sumber: Data Olahan Peneliti