

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Media Massa merupakan salah satu sarana masyarakat untuk mendapatkan suatu Informasi. Media Massa dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi dengan lebih cepat dan praktis. Media Massa dibagi menjadi dua jenis, diantaranya adalah Media Cetak dan Media Elektronik. Seperti yang sudah diketahui bersama Media Cetak biasanya menggunakan surat kabar, majalah, buku ataupun koran. Sedangkan Media Elektronik menggunakan radio, TV, Film dan juga Internet.

Pada perkembangan zaman Teknologi sekarang ini Internet merupakan salah satu Media Massa yang paling sering dan banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Mengacu pada laporan We Are Social 204,7 juta pengguna Internet di Indonesia pada Januari tahun 2022. Jumlah itu disebutkan naik sekitar 1,03% dibandingkan tahun sebelumnya. Ini membuktikan bahwa masyarakat Indonesia sangat bergantung pada Internet dan Internet sudah bisa dibilang adalah kebutuhan primer dari masyarakat umum.

Platform digital yang menggunakan internet pada era Teknologi ini adalah Media Sosial. Media Sosial dapat membantu masyarakat untuk saling berkomunikasi satu sama lainnya, Kemunculan media sosial untuk pertama kalinya menurut Putra (2014), ditandai dengan munculnya *Sixdegress.com* pada tahun 1997, ini merupakan media sosial pertama yang ada di dunia. Perkembangan Teknologi masih terus berlangsung pada tahun 1999 – 2000 muncul beberapa media sosial terbaru seperti, *Live Journal*, dan *Cyword*. Lalu pada tahun 2003 muncul aplikasi yang sampai

sekarang masih terus berkembang dan banyak diminati orang yaitu Youtube. Lalu pada tahun 2002 dengan ada aplikasi yang hadir bernama, Friendster situs / aplikasi ini digunakan orang-orang pada zaman itu untuk berkenalan melalui online. Tahun 2006 nama Facebook mulai melejit sebagai aplikasi situs media sosial yang penggunaannya mencapai 750 juta pengguna. Tahun 2009 Twitter hadir dengan fitur uniknya yaitu dengan membatasi postingan yang akan di post 140 karakter saja. Namun Twitter dapat menjadi situs populer pada zaman ini. Pada tahun 2010 ini muncul situs dan aplikasi bernama Instagram. Instagram ini berhasil menjadi aplikasi populer bahkan hingga sekarang, Fitur dari Instagram sendiri dapat bersosialisasi dengan satu sama lainnya, selain itu Instagram juga memiliki fitur untuk mengunggah video, foto status dan lain sebagainya.

Seiring perkembangan Teknologi Media Sosial Instagram memiliki fungsi yang selain dapat mengunggah video, foto dan sebagainya ini juga dapat dijadikan sarana Komunikasi Perusahaan / Instansi dalam membuat kampanye melalui media sosial Instagram, memberikan edukasi melalui media sosial Instagram, mencari Informasi melalui media sosial Instagram, dan juga melakukan penyebaran Informasi dengan cepat melalui media sosial.

Berdasarkan informasi We Are Social orang yang aktif menggunakan media sosial yang ada di Indonesia mencapai sekitar 191 juta orang pada Januari 2022. Jumlah ini telah meningkat sekitar 12,35% dibandingkan tahun 2021 yaitu sebanyak 170 juta orang. Dari data ini dapat disimpulkan bahwa dari penggunaan Internet kebanyakan orang menggunakan untuk media sosial. Dan jumlah ini terus bertambah dari tahun – ke tahun dan ini menandakan bahwa orang Indonesia gemar dalam menggunakan Media Sosial. Pada dasarnya di era yang sekarang ini tidak

dapat dipungkiri bahwa keberhasilan suatu perusahaan ataupun Instansi tak lepas dari teknologi Informasi yang digunakan seperti halnya media sosial.

Maka dari itu banyak sekali perusahaan dan instansi yang memanfaatkan Media Sosial ini sebagai sarana Komunikasi kepada khalayak luas. Mulai dari Lembaga Negara, Perusahaan, dan lain sebagainya hampir semuanya memiliki media sosialnya masing – masing. Seperti Instagram, Facebook, Twitter dan lain sebagainya. Disana mereka biasanya memberikan edukasi melalui postingan, memberikan informasi penting melalui postingan, bisa disimpulkan mereka memberikan konten terbaik mereka untuk berkomunikasi dengan masyarakat luas.

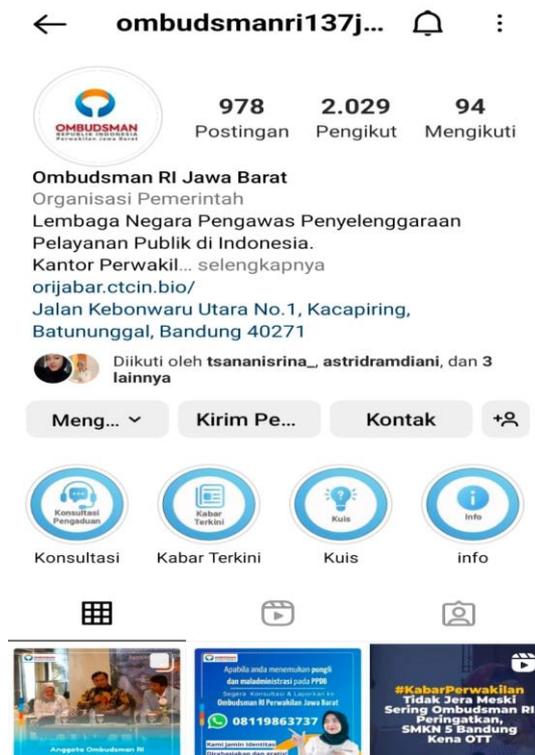
Salah satu yang menggunakan media sosial sebagai sarana Komunikasi untuk penyebaran Informasi ini adalah Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat. Ombudsman adalah sebuah lembaga negara yang memiliki kewenangan untuk mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Seluruh Indonesia. Seperti yang sudah dilampirkan di dalam Undang – Undang 37 tahun 2008, bahwa terlapor dan atasan terlapor yang tidak mematuhi atau tidak menuruti Rekomendasi Ombudsman akan mendapatkan hukuman berupa sanksi administratif. Jadi dapat disimpulkan bahwa sanksi yang diberikan oleh Ombudsman kepada pihak terkait adalah bersifat administratif. Hal ini berpengaruh terhadap media, seperti kurangnya pemberitaan dari media mengenai Ombudsman dan Maladministrasi. Dan hal ini berpengaruh juga terhadap masyarakat yang masih banyak yang belum mengetahui tentang apa itu Ombudsman dan apa itu Maladministrasi. Bahkan hasil survey yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia yang diunggah di website resmi Ombudsman pada tahun 2019 hasilnya 65,38 Persen masyarakat tidak tahu apa itu Ombudsman.

Maladministrasi masih sering terjadi di Indonesia, bahkan menurut laporan Tahunan Ombudsman 2021 jumlah laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman mencapai 7.186 laporan meningkat dari tahun sebelumnya yaitu 1.120 laporan, tentu saja ini angka yang cukup tinggi. Maladministrasi adalah sebuah perbuatan melawan hukum atau melanggar hukum. Disini yang dimaksudkan melanggar hukum adalah tindakan maladministrasi seperti penundaan berlarut dalam pelayanan masyarakat. Disini masyarakat dipaksa untuk menunggu lebih lama dalam proses pelayanan publik sehingga pada banyak kasus yang terjadi masyarakat sering mendapatkan ketidakpastian dalam proses Layanan Publik. Lalu yang kedua ada penyalahgunaan wewenang yaitu seperti tindakan seorang pejabat publik yang menyalahgunakan kekuasaan dan kewenangannya, atau bisa dibilang bertindak melebihi dari aturan yang berlaku. Sehingga ini akan berdampak negatif pada masyarakat. Ketiga, penyimpangan prosedur yaitu dalam proses pelayanan publik masyarakat dihadapkan dengan pejabat publik yang tidak melakukan tahapan yang sudah ditentukan atau bisa dibilang tidak sesuai prosedur. Dan ini mengakibatkan masyarakat tidak mendapatkan Pelayanan Publik dengan baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa Ombudsman ini sangat diperlukan untuk mengawasi pelayanan publik guna mendapatkan pelayanan yang terbaik. Dan dapat disimpulkan juga bahwa jika Mal Administrasi ini secara tidak langsung sangatlah merugikan masyarakat maupun Negara.

Ombudsman dalam menjalankan tugasnya untuk memberantas Maladministrasi selain melakukan investigasi sendiri, tentunya dibutuhkan juga kerja sama dengan masyarakat luas. Disini masyarakat tentunya dapat membantu dengan melaporkan keluhan – keluhan atau dugaan Maladministrasi yang terjadi di suatu

tempat pelayanan publik. Ombudsman sering melakukan Workshop dan Diskusi mengenai pelaporan Maladministrasi dengan masyarakat.

Namun bukan hanya itu Ombudsman juga aktif dalam memanfaatkan media sosial khususnya Instagram. Disana Ombudsman sering membagikan kegiatan – kegiatan yang dilakukan, memposting capaian – capaian yang telah diraih oleh Ombudsman guna menambah kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman, dan juga mengedukasi mengenai tata cara melapor dan testimoni laporan yang sudah diselesaikan.



Gambar 1.1 Instagram Ombudsman

Sumber : @ombudsmanri137jabar

Gambar diatas adalah Instagram resmi Ombudsman Republik Indonesia Jawa Barat dengan pengikut sebanyak 2.029. Ini adalah Instagram resmi yang digunakan untuk melakukan komunikasi Ombudsman dengann khalayak luas.



Gambar 1.2 Postingan Instagram Ombudsman

Sumber : @ombudsmanri137jabar

Ini adalah postingan Instagram Ombudsman untuk mengedukasi masyarakat tentang bagaimana cara melapor ke Ombudsman. Tentunya dengan design yang menarik. Dengan tujuan untuk bisa membantu masyarakat yang masih belum mengetahui cara melapor ke Ombudsman Selain itu ada juga postingan Instagram saat Ombudsman berkunjung ke Kabupaten Bandung Barat yang diselenggarakan oleh Pemkab Bandung Barat, untuk memberikan bimbingan tentang peningkatan kualitas pelayanan publik. Tentu saja kegiatan – kegiatan ini di sebarakan melalui Instagram guna untuk dilihat oleh masyarakat untuk menambahkan kepercayaan publik. Namun sayangnya interaksi melalui komentar dan like dirasa masih kurang.



Gambar 1.3 Postingan Quiz dan Testimoni Instagram Ombudsman

Sumber : @ombudsmanri137jabar

Lalu ini adalah postingan Instagram Ombudsman saat mengadakan quiz berhadiah guna untuk menarik perhatian masyarakat melalui hadiah yang ditawarkan. Selain itu ada juga konten testimoni dari masyarakat yang sudah berhasil di selesaikan masalahnya dengan *hashtag* Terimakasih Ombudsman.

Jika mengacu pada laporan DataReportal pengguna Instagram yang berada di Indonesia ini 99,15 juta orang per tahun 2022 ini. Jika melihat angka ini maka menurut peneliti Ombudsman sudah mengambil langkah yang tepat dengan menjadikan platform Instagram sebagai sarana Komunikasi untuk penyebaran Informasi secara cepat dan praktis. Namun sayangnya pemanfaatan itu dirasa kurang maksimal, dilihat dari interaksi yang ada di media sosial instagram Ombudsman. maka dari itu peneliti tertarik untuk membuat penelitian ini.

Dengan demikian seperti yang sudah diuraikan diatas, dapat disimpulkan bahwa Maladministrasi masih sering terjadi dan juga ini sangat merugikan masyarakat maka dari itu permasalahan ini harus bisa diredam, maka Ombudsman memiliki peran yang sangat penting untuk bisa meredam Mal Administrasi yang sering terjadi dengan cara salah satunya memanfaatkan media sosial Instagram sebagai sarana Komunikasi untuk menyampaikan Informasi kepada masyarakat. Selain itu melalui media sosial Instagram Ombudsman terus menjaga dan mendapatkan kepercayaan publik. Namun pemanfaatan media sosial ini dirasa masih kurang maksimal dilihat dari interaksi postingan yang ada di Instagram Ombudsman.

Maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Pemanfaatan Instagram Sebagai Sarana Komunikasi Dalam Penyebaran Informasi Dan Meningkatkan Kepercayaan Publik Ombudsman Jawa Barat”**

1.2 Rumusan Masalah

Peneliti ingin mengetahui bagaimana Pemanfaatan Instagram Sebagai Sarana Komunikasi Dalam Penyebaran Informasi Dan Meningkatkan Kepercayaan Publik Ombudsman Jawa Barat

1.3 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana Ombudsman RI Jawa Barat menggunakan pemanfaatan Instagram sebagai sarana komunikasi dalam penyebaran Informasi dan meningkatkan kepercayaan publik?
2. Bagaimana kendala dan hambatan pemanfaatan media sosial Instagram pada Ombudsman RI Jawa Barat?

3. Bagaimana Strategi pemanfaatan media sosial Instagram Ombudsman RI Jawa Barat dalam meningkatkan penyebaran Informasi dan kepercayaan publik?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui alasan Ombudsman RI Jawa Barat menggunakan Instagram sebagai sarana komunikasi
2. Mengetahui kendala pemanfaatan media sosial Instagram pada Ombudsman RI Jawa Barat
3. Mengetahui Strategi media sosial Instagram RI Jawa Barat dalam meningkatkan penyebaran Informasi dan kepercayaan publik

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian tentang bagaimana cara memanfaatkan Media Sosial Instagram sebagai sarana komunikasi ini diharapkan dapat menjadi literatur tentang penggunaan media sosial instagram oleh Instansi maupun masyarakat umum. Selain itu juga dapat mengetahui proses pemanfaatan media sosial khususnya untuk media sosial Instansi dalam hal ini ialah di instansi Ombudsman Jawa Barat.

2. Kegunaan Praktis

Manfaat Praktisnya ialah dapat dijadikan gambaran untuk Instansi / perusahaan lainnya untuk memanfaatkan media sosial Instagram khususnya sebagai sarana komunikasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan Sistematika untuk penelitian dengan metode/pendekatan kualitatif sebagai berikut :

- BAB I PENDAHULUAN, terdiri dari latar belakang penelitian, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan skripsi, lokasi dan waktu penelitian.
- BAB II TINJAUAN PUSTAKA terdiri dari rangkuman teori Komunikasi, Tingkatan Proses Komunikasi, Komunikasi Massa, Macam – Macam Media Massa, Fungsi Media Massa, Media Sosial, Karakteristik Media Sosial, Instagram, Fitur Instagram, Desain Post Instagram, Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Sarana Komunikasi, Meningkatkan Kepercayaan Publik, kajian/ penelitian terdahulu yang relevan, dan kerangka pemikiran.
- BAB III METODE PENELITIAN, terdiri dari pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, informan kunci, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.
- BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, terdiri dari obyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.
- BAB V PENUTUP, terdiri dari simpulan dan rekomendasi.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat, Jl. Kebonwaru Utara No.1, Kacapiring, Kec. Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat 40271