

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pesatnya perkembangan suatu teknologi sudah membawa banyak sekali manfaat dan perubahan yang sangat besar bagi sosialisasi. Apalagi di era saat ini yang disebut sebagai revolusi digital, dimana segala informasi dapat diterima secara langsung dan cepat, kapanpun dan dimanapun. Adanya teknologi membantu seseorang dengan cepat menemukan referensi yang diinginkannya (Utami & Yulianti, 2022). Memang benar, tindakan berkomunikasi dan berinteraksi dengan media telah terdigitalisasi berkat kemajuan teknologi dan mampu membuat sebuah komunikasi jadi terasa semakin mudah dan telah membawa komunikasi ke tingkat yang lebih baru.

Saat ini media online sudah menjadi salah satu media massa yang digunakan masyarakat sebagai wadah untuk mencari informasi, sangat mudah untuk diakses dan dibutuhkan oleh masyarakat. Banyaknya media online saat ini yang menyajikan berbagai jenis informasi membuat masyarakat memilih media yang paling sesuai dengan kebutuhannya.

Kebutuhan informasi ialah suatu keadaan yang dialami oleh masyarakat dimana informasi itu dapat memberikan suatu kontribusi yang besar terhadap pengambilan keputusan, pemecahan masalah, dan penemuan kebenaran (Damaiyanti & Fatmawati, 2014). Sekarang, Instagram juga telah menjadi salah satu wadah media sosial yang amat diminati oleh banyak orang. Wadah media ini memberikan banyak manfaat kepada pengguna, memungkinkan mereka untuk

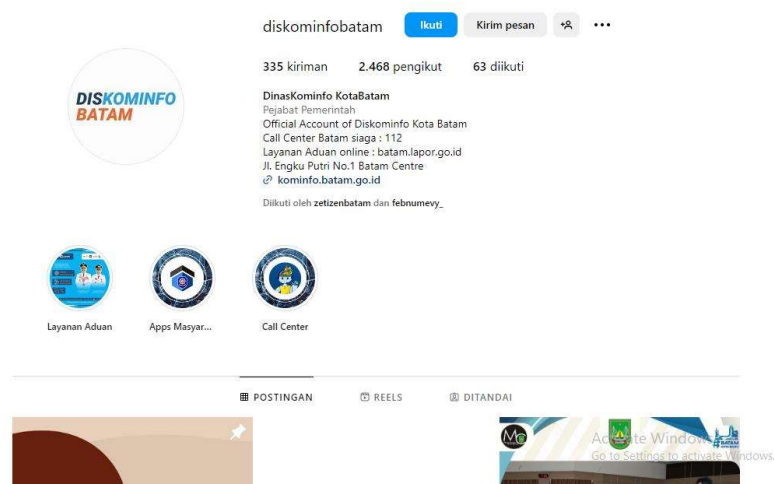
mencari dan menyebarkan informasi serta berinteraksi secara luas, bahkan di luar negeri dengan cepat. Penggunaan Instagram relatif sederhana dan memiliki beragam fitur, menjadikannya salah satu media sosial yang paling diminati saat ini.

Instagram berguna untuk menyebarkan informasi yang ada dan tentunya memiliki tujuan yang sangat jelas apalagi bagi instansi pemerintahan. Selain berguna untuk membangun nama baik instansi, Instagram juga menjadi salah satu sarana yang penting untuk mengkomunikasikan kebijakan mengenai pembangunan suatu pemerintahan.

Masyarakat sering kali merasakan kebutuhan akan informasi yang belum sepenuhnya terpenuhi, khususnya terkait kebijakan pemerintah, perkembangan lokal, dan panduan layanan publik. Informasi ini diinginkan sebagai dasar bagi partisipasi aktif dalam kehidupan masyarakat dan pengambilan keputusan yang informasional. Sumber informasi yang diandalkan masyarakat mencakup media massa seperti televisi, surat kabar, dan radio, serta platform digital seperti sosial media dan situs web resmi pemerintah, termasuk Diskominfo. Keinginan masyarakat mencari informasi di tempat ini didorong oleh keyakinan bahwa sumber-sumber resmi lebih dapat dipercaya dan memiliki kredibilitas yang lebih tinggi. Meskipun demikian, tingkat kepercayaan terhadap informasi tersebut dapat bervariasi dan bergantung pada reputasi serta keandalan sumber tersebut.

Kemudian, penting untuk menilai apakah masyarakat dapat mempercayai informasi yang diperoleh dari tempat tersebut. Ini melibatkan evaluasi kritis terhadap integritas, transparansi, dan independensi sumber informasi. Selain itu, kejadian misscom (miskomunikasi) atau hoaks bisa menjadi risiko, terutama jika

pengelolaan informasi oleh Diskominfo tidak optimal. Oleh karena itu, langkah-langkah pencegahan, seperti verifikasi informasi sebelum disebar, dan upaya edukasi masyarakat tentang cara mengenali berita palsu, sangat penting untuk meminimalkan risiko penyebaran informasi yang keliru atau menyesatkan. Dengan demikian, Diskominfo tidak hanya berperan sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai penjaga integritas dan kredibilitas informasi di mata masyarakat.



Gambar 1.1 Akun Instagram Diskominfo

Instansi pemerintah yang saat ini memanfaatkan media sosial Instagram ialah Diskominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kota Batam. Diskominfo Kota Batam ialah salah satu instansi pemerintah yang memiliki tanggung jawab sebagai penyelenggara pelayanan publik agar terwujudnya suatu kesejahteraan masyarakat. Sesuai dengan visi telah mereka buat yaitu “Terwujudnya Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) yang terintegrasi dan Mudah diakses Masyarakat”, tentu saja dibutuhkannya sebuah media yang tepat sebagai alat mewujudkan pelayanan public yang mudah diakses. (Tria Setianingsih, 2020)

Dengan peran strategisnya, Diskominfo Kota Batam menjadi pionir dalam mendukung dan sangat berperan dalam membentuk "Pembangunan Berwawasan Informasi" dengan memberikan akses kepada masyarakat terhadap informasi terkini seputar proyek-proyek infrastruktur, inisiatif pemerintah, dan kemajuan teknologi kota. Rata-rata informasi yang disebarakan melalui akun Instagram @diskominfobatam ialah mengenai Pembangunan.

Kredibilitas Instagram Diskominfo Batam sebagai sumber informasi dapat diukur dari sejauh mana platform tersebut mampu menyajikan konten yang akurat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini melibatkan implementasi kebijakan dan praktik informasi yang sesuai dengan standar keberimbangan dan keakuratan, serta dukungan dari sumber-sumber resmi dan terpercaya. Penyelenggaraan sumber informasi yang valid memainkan peran kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang mereka terima melalui platform tersebut.

Sementara itu, dalam merespons problematika kebutuhan informasi masyarakat, terdapat sejumlah tantangan yang perlu diatasi. Salah satu hambatan utama adalah akses terbatas terhadap informasi, yang bisa disebabkan oleh ketidaksetaraan dalam distribusi teknologi atau keterbatasan literasi digital. Tantangan lainnya mencakup penyebaran informasi palsu atau tidak akurat, yang dapat membingungkan dan merugikan masyarakat. Kecepatan perkembangan teknologi informasi juga dapat menciptakan kesenjangan antara penyedia informasi dan masyarakat dalam hal adaptasi dan pemahaman.

Problematika kebutuhan informasi juga melibatkan pemahaman perbedaan kebutuhan informasi antarindividu atau kelompok masyarakat. Faktor-faktor seperti latar belakang sosioekonomi, tingkat pendidikan, dan kebutuhan spesifik kelompok masyarakat dapat memunculkan kebutuhan yang beragam terhadap informasi. Oleh karena itu, penyedia informasi, termasuk Diskominfo Batam, perlu memahami keragaman ini dan mengadopsi pendekatan yang inklusif dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.

Dalam menghadapi kompleksitas ini, diperlukan upaya kolaboratif antara Diskominfo Batam, pihak berwenang, dan masyarakat untuk meningkatkan akses informasi, meningkatkan literasi digital, serta menyediakan informasi yang akurat dan relevan. Hanya dengan pendekatan holistik dan berkelanjutan, dapat diharapkan bahwa kebutuhan informasi masyarakat dapat terpenuhi secara efektif, sementara kepercayaan terhadap sumber informasi, seperti Instagram Diskominfo Batam, dapat terjaga dan diperkuat.



Gambar 1.2 Unggahan Instagram

Pada saat ini, Walikota Batam yaitu Muhammad Rudi mengajak para pemuda yang ada di Kota Batam terutama mahasiswa untuk mempersiapkan diri menjadi penerus bangsa dalam pengembangan yang ada di kota batam. Beberapa Pembangunan yang saat ini sedang dilakukan ialah pembangunan Bandara Hang Nadim Batam, Pelabuhan Batu Ampar, jalan protokol, rencana pembangunan LRT, hingga proyek strategis nasional Pulau Rempang. Muhammad Rudi sangat berharap para pemuda di kota batam ini memiliki semangat lebih tinggi dalam memajukan daerah. Ia juga berpesan kepada para pemuda agar bisa memanfaatkan proses pembangunan Kota Batam yang sedang berlangsung saat ini.

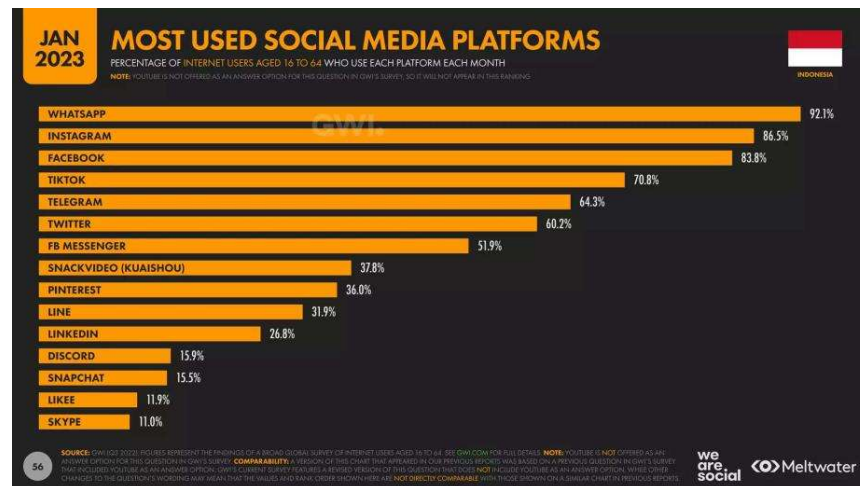


Gambar 1.3 Unggahan Pada Akun Instagram

Berawal dari Kevin Systroms dan Mike Krieger yang memiliki pengalaman sebelumnya, di dunia Twitter dan Google, keduanya menciptakan gagasan untuk mengembangkan bisnis mereka sendiri yaitu pengembangan aplikasi Instagram.

Instagram merupakan suatu aplikasi yang dirilis di *Apple Store* pada tanggal 6 Oktober 2010, dan dibentuk guna menjadi sebuah wadah untuk menyebarkan

ataupun bertukar informasi. Pencarian informasi merupakan perilaku masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi melalui sumber yang dapat dipercaya, dan pencarian informasi dilakukan pada saat masyarakat membutuhkan informasi untuk memutuskan tindakan apa yang akan dilakukan (Nursanti, 2021). Instagram pada saat ini sudah dapat memenuhi semua kebutuhan masyarakat, bukan hanya sebagai media hiburan, tetapi Instagram juga dapat memenuhi kebutuhan pribadi, seperti digunakan sebagai media yang memberikan informasi, menjadi media referensi dan inovasi tentang berbagai hal.



Gambar 1.4 Survei We Are Social

Berdasarkan hasil survei We Are Social dan Hootsuite pada bulan Januari (2023), di Indonesia media sosial terutama Instagram kini juga telah menjadi salah satu wadah yang sangat banyak digunakan dan menempati di urutan kedua dengan persentase sebanyak 86,5% dari jumlah populasi. Hal ini menunjukkan bahwa media sosial dapat diberdayakan oleh suatu instansi pemerintah dalam hal menyebarkan informasi untuk menunjang kegiatan operasional dari instansi tersebut.

Dalam kurun waktu tiga tahun terakhir, media sosial telah menjadi sumber utama informasi bagi masyarakat Indonesia. Data ini ditunjukkan dari hasil survei yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) bersama Katadata Insight Center (KIC) mengenai Status Literasi Digital di Indonesia 2022.

Berdasarkan laporan tersebut, proporsi responden yang mengandalkan media sosial sebagai sumber informasi utama lebih tinggi dibandingkan dengan media lain seperti televisi, situs berita online, media cetak seperti koran dan majalah, bahkan situs pemerintah. Meskipun demikian, jumlah responden yang menggunakan media sosial sebagai sumber utama informasi pada tahun 2022 menunjukkan penurunan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya.



Gambar 1.5 Survey APJII Tahun 2016

Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), Pada tahun 2016, jumlah pengguna internet yang ada di Indonesia mencapai 132,7 juta

orang atau sekitar 51,5% dari total penduduk Indonesia yang berjumlah 256,2 juta orang. Jumlah ini pun meningkat sekitar 44,6 juta orang per dua tahun terakhir. Pada tahun 2014, jumlah pengguna internet di tanah air berada di angka 88,1 juta orang.

Pada penelitian ini, teori yang digunakan peneliti ialah teori pendekatan uses and gratifications yang dikemukakan oleh Elihu Katz (1959). Dimana pada teori ini telah disampaikan oleh Elihu Katz, Jay G Blumer, dan Michael Gurevitch bahwa asal mulanya sebuah kebutuhan itu berawal secara psikologis dan sosial, dimana dapat menimbulkan pengharapan tertentu dari media atau sumber lainnya (Blumler dan Katz, 1974, p.22). Teori ini menganggap bahwa para audiensi memanfaatkan media mengarah kepada target, dinamis, dan diskriminatif. Masyarakat dinilai mengetahui kebutuhannya dan mengetahui serta bertanggung jawab dalam memilih media yang dapat memenuhi kebutuhannya.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat sejauh mana media sosial Instagram mampu untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, sejauh mana masyarakat percaya terhadap media sosial Instagram, dan seberapa besar pengaruh dari Instagram dalam meningkatkan wawasan masyarakat terkait dengan info Pembangunan di kota Batam.

Membahas mengenai penggunaan media sebagai pemuas kebutuhan. Pengguna media dapat menentukan sendiri media mana yang akan digunakan. Pada teori ini pengguna media berusaha mencari media mana yang dapat menjadi media yang paling dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya, salah satunya adalah memenuhi kebutuhan informasi. Pemenuhan kebutuhan informasi dapat dilakukan dengan cara membaca melalui media.

Berdasarkan judul penelitian yang saya ambil, sudah terdapat beberapa penelitian terdahulu yang serupa dan memiliki persamaan maupun perbedaan. Penulis juga membandingkan penelitian ini dengan beberapa penelitian lain yang membahas tentang pemanfaatan dan pengelolaan media sosial. Dengan tujuan mengetahui cara menggunakan media sosial dari audiens yang berbeda dan konsep yang berbeda.

Pertama, menurut hasil penelitian AN Prayoga (2021) yang membahas mengenai pemanfaatan media pada akun @vespasoy dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, diperoleh hasil penelitian bahwa pemanfaatan media sosial terutama Instagram dapat dijadikan sebagai media informasi terutama mengenai sparepart vespa tua pada akun @vespasoy yang dilakukan oleh para pengikut akun tersebut dengan melihat adanya perubahan pandangan ketika mengunjungi akun Instagram @vespasoy sebagai sarana informasi mengenai vespa tua.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis menentukan yang menjadi fokus penelitian yakni pemanfaatan media sosial instagram diskominfo kota batam sebagai media informasi kepada masyarakat di kota batam

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas pemanfaatan media sosial Instagram oleh Diskominfo Kota Batam sebagai alat untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat di Kota Batam?
2. Apa saja dampak yang dirasakan oleh masyarakat di Kota Batam akibat pemanfaatan media sosial Instagram oleh Diskominfo Kota Batam dalam menyebarkan informasi?
3. Bagaimana strategi yang dapat diterapkan oleh Diskominfo Kota Batam untuk meningkatkan kualitas dan keterjangkauan informasi yang disampaikan kepada masyarakat melalui media sosial Instagram?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai penulis ialah:

1. Menganalisis tingkat efektivitas dan keberhasilan pemanfaatan media sosial Instagram oleh Diskominfo Kota Batam sebagai sarana utama dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat di Kota Batam.
2. Mengevaluasi dampak dan manfaat yang diperoleh masyarakat di Kota Batam dari informasi yang disampaikan melalui media sosial Instagram oleh Diskominfo, termasuk tingkat pemahaman, partisipasi, dan respons terhadap informasi yang disediakan.
3. Merumuskan strategi atau rekomendasi perbaikan bagi Diskominfo Kota Batam guna meningkatkan efektivitas dan relevansi konten yang disampaikan melalui media sosial Instagram, untuk lebih memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara efisien dan efektif.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi masyarakat tentang akun Instagram Diskominfo Kota Batam

2. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu sumber referensi pada penelitian serupa di masa yang akan datang dan dapat juga dijadikan sebagai sumber bacaan yang dapat menambah informasi baru dan sebagai sumber pengetahuan untuk penelitian selanjutnya.