

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia sebagai makhluk sosial, karena pada dasarnya manusia merupakan makhluk sosial yang tidak bisa hidup sendiri tanpa adanya orang lain. Selain itu, manusia akan selalu terlibat dalam sebuah komunikasi, karena dengan adanya komunikasi manusia dapat berinteraksi antara satu dengan yang lainnya, baik itu berinteraksi secara langsung atau tatap muka maupun dengan menggunakan media sebagai perantara dalam melakukan interaksi tersebut (Cahyo,2016).

Komunikasi atau interaksi yang terjalin antara satu orang dengan orang lainnya itu dapat dikatakan sebagai komunikasi yang baik apabila komunikasi tersebut bersifat interaktif. Komunikasi dapat dikatakan interaktif apabila seorang komunikator sebagai orang yang memberi informasi mendapatkan *feedback* atau umpan balik yang sesuai dengan yang diharapkan dari seorang komunikan yang merupakan sebagai penerima pesan atau informasi yang disampaikan. Pada komunikasi interaktif, perlu adanya tanggapan atau umpan balik yang diberikan secara langsung baik itu melalui media jaringan maupun tidak dalam jaringan. Ciri-ciri komunikasi tersebut dapat dikatakan sebagai komunikasi yang interaktif dapat dilihat melalui adanya dua orang yang saling melakukan

interaksi atau komunikasi yang bersifat dua arah, yang mana dari interaksi tersebut menghasilkan umpan balik (bisa bersifat positif atau negative) (Abrar,2003).

Pada era digital ini, penggunaan media sosial berbasis internet telah banyak digunakan demi kemudahan di dalam melakukan interaksi komunikasi, salah satu contoh penggunaan media sosial. Penggunaan media sosial saat ini sudah mulai memasuki wilayah pemerintahan, terutama wilayah instansi pemerintahan daerah. Hal ini ditandai dengan bermunculannya akun-akun media sosial dari beberapa instansi pemerintahan daerah, baik itu akun pribadi yang berfungsi dalam penyebarluasan informasi, maupun akun-akun lainnya yang dimaksudkan sebagai sarana kritik dan saran dari masyarakat kepada instansi pemerintah daerah.

Penggunaan media sosial pada instansi pemerintahan daerah dapat dilihat pada beberapa instansi pemerintahan yang bergerak dibidang komunikasi dan informasi, karena penggunaan media sosial itu dimaksudkan untuk membantu instansi pemerintahan daerah itu dalam hal mencapai tujuan penyebarluasan informasi kepada masyarakat, dan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi terkini. Melalui pemberitaan di media, kita dapat mengetahui info-info baik itu yang berkaitan dengan pemerintahan (legislative, eksekutive, yudikative), maupun info mengenai perkembangan masyarakat (Haryanto,2015).

Penggunaan media sosial dalam pemerintahan daerah, merupakan salah satu bentuk strategi yang digunakan dalam hal penyebarluasan informasi atau berita kepada masyarakat. Strategi yang digunakan tersebut merupakan pertimbangan, mengingat saat ini pengguna media sosial itu sendiri telah banyak digunakan oleh masyarakat umum. Sebuah instansi memerlukan sebuah alat yang dapat digunakan untuk berkomunikasi, menjalin Kerjasama, membangun citra atau nama baik dari instansi tersebut maupun sekedar untuk menyampaikan informasi. Penggunaan facebook bagi sebuah instansi dimaksudkan untuk mempermudah instansi tersebut dalam menyebarkan informasi baik itu berupa kegiatan yang dilakukan oleh instansi tersebut seperti foto-foto, berita kegiatan, ataupun video singkat mengenai kegiatan yang dilakukan. Penggunaan media sosial di dalam instansi pemerintahan daerah ini juga dapat menekan angka pengeluaran dalam hal penyebarluasan informasi, tanpa harus melalui beberapa media surat kabar yang mengharuskan mengeluarkan dana dalam hal penyebarluasan informasi tersebut (Mutakallimin,2019).

Salah satu media sosial yang cukup populer untuk digunakan adalah Facebook. Fitur-fitur yang terdapat di dalam facebook sebagai media sosial dapat dimanfaatkan bagi kebanyakan orang maupun beberapa instansi pemerintahan daerah yang menggunakannya demi kemudahan dalam melakukan interaksi komunikasi. Hal ini dimaksudkan agar terjalinnya

sebuah komunikasi interaktif antara seorang komunikator sebagai penyampai informasi atau pesan kepada seorang komunikan atau orang yang menerima pesan, yang mana dalam melakukan interaksi tersebut terdapat adanya *feedback* atau respon yang baik antara kedua belah pihak yang melakukan interaksi tersebut (Ziveria,2017).

Fenomena penggunaan facebook sebagai salah satu media penyebarluasan informasi saat ini mengalami perkembangan yang cukup pesat. Hampir semua orang, dan beberapa instansi pemerintahan daerah menggunakan media sosial ini sebagai salah satu media perantara dalam penyebarluasan informasi kepada masyarakat tanpa adanya batasan ruang dan waktu. Hal ini dikarenakan telah ditemukannya sebuah media yang dapat digunakan sebagai mengekspresikan dan berbagi informasi atau sekedar bertukar pesan sebagai salah satu bentuk terjalannya sebuah interaksi. Penggunaan media sosial facebook saat ini mencapai peningkatan dan didukung dengan inovasi terbaru yang dimunculkan oleh aplikasi tersebut.

Instansi Dinas Komunikasi dan Informatika Pasaman Barat merupakan instansi pemerintahan daerah yang bergerak dibidang Komunikasi dan Informatika atau dengan kata lain merupakan salah satu instansi pemerintahan daerah yang berada di wilayah Pasaman Barat yang berperan dalam hal penyebarluasan informasi, baik itu mengenai informasi pemerintahan, perkembangan ekonomi dan lain sebagainya kepada

masyarakat. Instansi pemerintahan daerah ini didirikan pada tahun 2017, yang bertugas sebagai tangan kanan Bupati dan Wakil Bupati selaku Kepala Pemerintahan Daerah di bidang komunikasi dan informatika atau dengan kata lain sebagai instansi yang memiliki tanggung jawab dalam hal penyebarluasan informasi kepada masyarakat. Instansi pemerintahan daerah ini memiliki fokus tujuan utama yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat mengenai informasi dan komunikasi serta pelayanan publik yang baik. Salah satu media sosial yang digunakan dalam penyebarluasan informasi atau berita kepada masyarakat adalah media sosial Facebook.

Facebook merupakan website jejaring sosial media yang saat ini digunakan oleh banyak orang untuk saling berkomunikasi, menyampaikan pesan, atau sekedar mengetahui informasi dari orang lain yang berada dilokasi berbeda dengan kita. *Facebook* yang diluncurkan pertama kali pada tanggal 4 Februari 2004 ini, mengalami masa kejayaan pada tahun 2006 tepatnya di Bulan September, dimana situs jejaring sosial *facebook* ini membuka akses bagi siapapun yang memiliki email untuk dapat mengaksesnya.

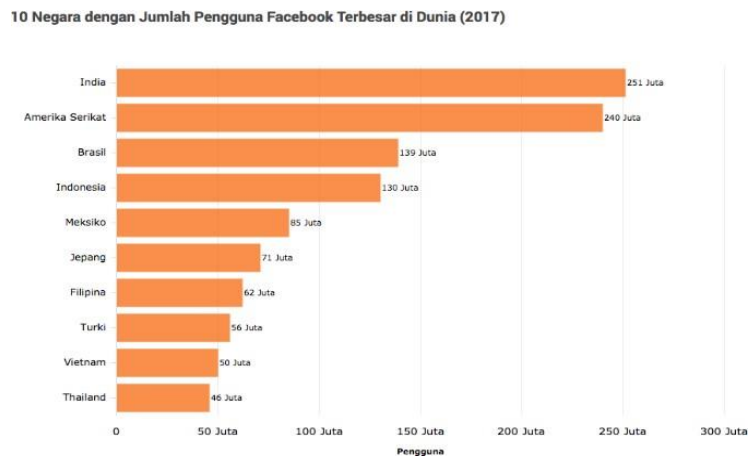
Dikutip dari statista.com berdasarkan jumlah banyak situs jejaring sosial (*Social Networking*), untuk saat ini, situs jejaring sosial yang banyak diminati dan digunakan oleh pengguna internet adalah *Facebook*. Berdasarkan dari situs Tempo mengatakan bahwa untuk saat ini Indonesia

berada di urutan nomor 3 dalam penggunaan situs jejaring sosial *facebook*, dengan pengguna sebanyak 140 juta pengguna, dengan posisi pertama diduduki oleh India dengan 403 juta pengguna, kedua diduduki oleh Amerika Serikat sebanyak 200 juta pengguna, dilanjut posisi ke 4 dan ke 5 ada Brazil dan Mexico dengan total pengguna 130 dan 98 orang aktif menggunakan *facebook* sebagai situs jejaring sosial yang digunakan untuk berkomunikasi.

Berdasarkan data yang diperoleh mengenai penggunaan *facebook* di Indonesia, sebanyak 140 juta pengguna dan Indonesia menduduki peringkat ketiga terbesar di dunia dalam penggunaan *facebook*. Walaupun sebelumnya di Indonesia *facebook* sempat mengalami penurunan pengguna aktif dikarenakan kebanyakan dari pengguna sebelumnya dari kaum remaja yang berpindah dari penggunaan jejaring sosial *facebook* ke *instagram* dan jejaring sosial lainnya. Sehingga hal tersebut mengakibatkan banyaknya akun yang tidak aktif di jejaring sosial ini, dapat dikatakan dalam beberapa waktu jejaring sosial *facebook* ini ditinggalkan dan beralih menggunakan situs jejaring sosial lainnya dengan fitur yang lebih terbaru dibandingkan *facebook*.

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, *facebook* membuat inovasi terbaru dengan memperbaharui beberapa fitur di dalamnya guna menarik minat pengguna kembali. Tidak disangka, hal tersebut membuat *facebook* kembali menaikkan rating dengan jumlah

pengguna terbanyak ketiga di dunia, namun dengan pengguna terbanyak digunakan oleh kalangan orang dewasa.



Gambar 1.1. 10 Negara Pengguna Facebook Terbanyak di Dunia

Saat ini, facebook telah banyak digunakan oleh beberapa lembaga atau instansi pemerintahan daerah guna mendukung terlaksananya visi dan misi dari lembaga atau instansi tersebut, salah satunya ialah instansi Dinas Komunikasi dan Informatik Pasaman Barat. Selain itu, penggunaan facebook sebagai model strategi komunikasi interaktif menjadi salah satu daya tarik yang dilakukan oleh instansi atau lembaga pemerintahan daerah, dalam hal penyebarluasan informasi kepada masyarakat umum. Hal ini dilakukan mengingat perlunya menarik perhatian masyarakat umum, agar tertarik untuk membaca ataupun mengakses informasi melalui facebook sebagai salah satu model strategi komunikasi interaktif yang digunakan oleh instansi Dinas Komunikasi dan Informatika Pasaman Barat.

Dari uraian latar belakang di atas, penulis ingin melakukan penelitian terhadap strategi komunikasi interaktif yang dilakukan oleh Diskominfo Pasbar dalam menyebarkan informasi berita melalui media media sosial facebook, dimana penelitian ini dilakukan berdasarkan rumusan masalah, kerangka teori serta metode yang telah ditentukan sebelumnya guna menunjang berjalannya penelitian.

1.2 Pokok dan Rumusan Masalah

a. Pokok Permasalahan

Pokok permasalahan pada penelitian ini adalah mengenai strategi komunikasi interaktif dalam menyebarkan informasi berita menggunakan media sosial facebook yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Pasaman Barat.

b. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengelolaan komunikasi interaktif melalui media sosial facebook di Dinas Komunikasi dan Informatika Pasaman Barat?
2. Sejauhmana daya akses masyarakat terhadap media sosial facebook Dinas Komunikasi dan Informatika Pasaman Barat sebagai media interaktif?
3. Apakah strategi komunikasi interaktif melalui media sosial facebook di Dinas Komunikasi dan Informatika Pasaman Barat telah memberikan informasi yang komprehensif kepada masyarakat ?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan komunikasi interaktif melalui media sosial facebook di Dinas Komunikasi dan Informatika Pasaman Barat
- b. Untuk mengetahui sejauhmana daya akses masyarakat terhadap media sosial facebook Dinas Komunikasi dan Informatika Pasaman Barat sebagai media interaktif
- c. Untuk mengetahui apakah strategi komunikasi interaktif melalui media sosial facebook di Dinas Komunikasi dan Informatika Pasaman Barat telah memberikan informasi yang komprehensif kepada masyarakat

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam hal penggunaan media sosial terutama facebook sebagai bentuk strategi komunikasi interaktif
- b. Manfaat penelitian bagi instansi pemerintahan ialah dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan, kritik beserta saran yang membangun bagi instansi atau Lembaga pemerintahan daerah yang menggunakan media sosial sebagai salah satu model strategi komunikasi interaktif, yaitu facebook.