

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa perubahan signifikan dalam pola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Media sosial kini menjadi salah satu sarana komunikasi publik yang efektif, interaktif, dan memiliki jangkauan luas. Pemerintah daerah dituntut untuk memanfaatkan media sosial sebagai media informasi publik yang dapat diakses dengan cepat, transparan, dan akuntabel.

Media sosial kini tidak hanya digunakan sebagai sarana hiburan dan komunikasi pribadi, tetapi juga menjadi media penyebaran informasi publik yang efektif. Masyarakat cenderung lebih cepat memperoleh informasi melalui platform digital seperti Instagram dibandingkan media konvensional. Kondisi ini mendorong instansi pemerintah untuk lebih adaptif dalam memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi publik yang informatif, interaktif, dan mudah diakses oleh masyarakat luas.

Dalam konteks pemerintahan daerah, media sosial memiliki peran penting dalam mendukung keterbukaan informasi publik serta meningkatkan hubungan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Kehadiran akun media sosial resmi pemerintah menjadi bentuk transformasi komunikasi pemerintahan di era digital, di mana penyampaian informasi dituntut lebih cepat, transparan, dan responsif. Pemerintah daerah tidak hanya dituntut menyampaikan informasi terkait kebijakan dan program kerja, tetapi juga harus mampu membangun komunikasi dua arah yang melibatkan partisipasi masyarakat secara aktif.

Instagram dimanfaatkan oleh instansi pemerintah karena memiliki kemampuan penyebaran informasi berbasis visual yang menarik dan mudah dipahami masyarakat. Fitur seperti foto, video, reels, stories, hingga kolom komentar memungkinkan pemerintah menyampaikan informasi secara lebih kreatif dan interaktif. Melalui Instagram, pemerintah dapat memperluas jangkauan informasi publik sekaligus membangun citra positif institusi di tengah masyarakat digital yang semakin aktif menggunakan media sosial dalam kehidupan sehari-hari.

Optimalisasi penggunaan Instagram sebagai media informasi publik tidak hanya ditentukan oleh intensitas unggahan konten, tetapi juga oleh kualitas pengelolaan informasi, konsistensi publikasi, kreativitas penyampaian pesan, serta kemampuan pengelola akun dalam merespons kebutuhan informasi masyarakat. Pengelolaan media sosial yang kurang optimal dapat menyebabkan rendahnya keterlibatan publik, minimnya interaksi, bahkan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap informasi resmi pemerintah daerah.

Oleh karena itu, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Kabupaten Paser perlu melakukan pengelolaan media sosial secara profesional agar akun Instagram @prokopim_paser dapat berfungsi secara optimal sebagai media informasi publik. Melalui strategi komunikasi digital yang tepat, media sosial pemerintah diharapkan mampu menjadi sumber informasi terpercaya, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta mendukung terciptanya pemerintahan yang transparan dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Di Kabupaten Paser, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) memiliki peran penting dalam mendukung keterbukaan informasi publik melalui pengelolaan berbagai kanal media sosial seperti Instagram, Facebook, YouTube, hingga website resmi. Kehadiran media sosial Prokopim Paser diharapkan mampu menjawab kebutuhan masyarakat

akan informasi pemerintahan yang cepat, tepat, dan terpercaya, mulai dari program pembangunan, kebijakan publik, agenda pimpinan daerah, hingga kegiatan pelayanan masyarakat.

Optimalisasi media sosial pemerintah daerah seringkali menghadapi berbagai tantangan. Beberapa fenomena yang sering muncul adalah kurangnya variasi konten, ketidaksesuaian format penyampaian informasi dengan karakteristik audiens digital, serta rendahnya interaksi antara pengelola akun dengan masyarakat. Padahal, menurut Kriyantono (2020), di era digital, pemerintah tidak hanya dituntut menyebarkan informasi, tetapi juga membangun dialog dua arah untuk membentuk citra positif dan meningkatkan kepercayaan publik.

Berdasarkan pantauan aktivitas media sosial Prokopim Paser, masih terdapat ruang perbaikan dalam hal kreativitas konten, konsistensi publikasi, kecepatan merespons isu publik, serta kemampuan memanfaatkan fitur interaktif yang disediakan platform digital. Situasi ini sejalan dengan pendapat Liliweri (2011) yang menekankan pentingnya strategi komunikasi pemerintah agar dapat menyesuaikan diri dengan dinamika media baru, di mana publik menuntut informasi yang real-time, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Optimalisasi media sosial Prokopim Paser bukan sekadar meningkatkan jumlah unggahan, tetapi juga menyusun strategi komunikasi digital yang efektif. Strategi ini mencakup perencanaan editorial konten, pemilihan gaya visual, bahasa yang komunikatif, penentuan segmen audiens, hingga evaluasi rutin berbasis data analitik. Upaya ini penting agar media sosial benar-benar berfungsi sebagai saluran informasi publik yang mendukung terwujudnya good governance di tingkat daerah.

Kepercayaan publik menjadi tolok ukur penting dalam mengevaluasi keberhasilan komunikasi pemerintah melalui media sosial. Menurut Effendy (2009), komunikasi pemerintahan yang efektif akan

membangun persepsi positif masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji bagaimana strategi optimalisasi yang dijalankan Prokopim Paser, bagaimana konten yang dipublikasikan dapat membentuk persepsi publik, serta tantangan yang dihadapi dalam proses pengelolaan. Tidak kalah penting, penelitian ini juga ingin mengukur sejauh mana aktivitas media sosial Prokopim Paser berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah, serta indikator kepercayaan publik apa saja yang relevan diukur pada konteks media sosial pemerintah.

Di era keterbukaan informasi publik saat ini, masyarakat Kabupaten Paser semakin kritis dan aktif memanfaatkan media sosial untuk mendapatkan kabar terbaru tentang program dan kebijakan pemerintah daerah. Sayangnya, masih sering dijumpai informasi yang simpang siur, hoaks, hingga misinformasi yang beredar di berbagai platform digital. Hal ini menuntut Prokopim Paser untuk mampu menjadi sumber informasi resmi yang terpercaya, sekaligus menjadi penyeimbang arus informasi di ruang digital. Peran ini menjadi semakin strategis di tengah pesatnya perkembangan media online lokal dan tingginya penggunaan media sosial oleh masyarakat Paser, khususnya generasi muda yang cenderung lebih aktif di platform digital.

Optimalisasi media sosial Prokopim Paser juga relevan dengan visi Pemerintah Kabupaten Paser untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan responsif. Upaya ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang mewajibkan badan publik, termasuk pemerintah daerah, untuk menyediakan akses informasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Melalui media sosial, pemerintah dapat mendekatkan diri kepada publik, mendengar aspirasi secara langsung, serta membangun ruang dialog yang konstruktif antara pemerintah dan warganya.

Dengan demikian, optimalisasi media sosial Prokopim Paser diharapkan tidak hanya sebatas pada aspek teknis pengelolaan konten, tetapi juga mampu mendukung upaya peningkatan literasi informasi masyarakat. Publik yang melek informasi diharapkan dapat lebih bijak dalam memilah informasi, aktif memberikan umpan balik, serta berkontribusi dalam pembangunan daerah melalui partisipasi yang lebih luas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif terkait bagaimana Prokopim Paser dapat mengembangkan strategi komunikasi digital yang tepat sasaran, sekaligus memperkuat posisi media sosial sebagai sarana informasi publik yang inklusif dan dapat dipercaya.

Prokopim juga berperan dalam merespons aspirasi masyarakat melalui kanal komunikasi yang ada, seperti media sosial, website resmi, atau forum tatap muka. Dengan demikian, Prokopim menjadi penghubung dua arah antara pemerintah daerah dan warganya. Komunikasi dua arah ini penting untuk membangun kepercayaan publik, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan meminimalisir potensi kesalahpahaman (Nasution & Kurniawan, 2021).

Peran strategis Prokopim ini juga menghadapi tantangan. Di era arus informasi yang cepat dan dinamis, Prokopim harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi komunikasi, mengelola media sosial secara profesional, serta mengantisipasi potensi penyebaran informasi hoaks yang dapat merugikan citra pemerintah daerah (Setiawan, 2021).

Dengan penguatan strategi komunikasi melalui media sosial menjadi kebutuhan mendesak bagi pemerintah daerah untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan publik. Pemerintah daerah melalui Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) perlu memastikan bahwa setiap pesan yang disampaikan di media sosial bersifat informatif, faktual, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Kepercayaan publik yang

terjaga dengan baik akan berkontribusi pada terciptanya pemerintahan daerah yang partisipatif, transparan, dan responsif terhadap aspirasi

Fenomena digitalisasi komunikasi pemerintahan di era keterbukaan informasi bukan hanya soal memanfaatkan teknologi, tetapi juga bagaimana pemerintah mampu beradaptasi dengan ekspektasi publik yang menuntut transparansi, kecepatan, dan kejelasan informasi. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengkaji bagaimana strategi komunikasi pemerintahan, khususnya melalui media sosial, dapat mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang terbuka, akuntabel, dan dipercaya publik.

Jika media sosial pemerintah daerah tidak dikelola dengan baik, misinformasi dapat muncul baik dari konten internal yang kurang akurat maupun dari interaksi publik yang tidak terkontrol. Menurut Purwanto (2021), lemahnya verifikasi informasi di kanal resmi dapat memicu penyebaran hoaks yang berdampak pada kebingungan publik. Hal ini semakin diperparah dengan tingginya kecepatan viralitas di media sosial.

Diperlukan manajemen media sosial yang profesional, terencana, dan berbasis data. Pemerintah daerah melalui unit kerja seperti Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) diharapkan mampu mengoptimalkan fungsi media sosial sebagai sarana komunikasi publik, bukan sekadar media promosi semata. Dengan pengelolaan yang baik, potensi masalah seperti misinformasi, rendahnya partisipasi, dan menurunnya kepercayaan publik dapat diminimalisir.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana bentuk optimalisasi dan interaksi komunikasi pada akun Instagram @prokopim_paser sebagai media informasi publik Pemerintah Kabupaten Paser?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk optimalisasi serta interaksi komunikasi pada akun Instagram @prokopim_paser sebagai media informasi publik Pemerintah Kabupaten Paser.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang komunikasi pemerintahan digital dan strategi komunikasi publik melalui media sosial. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian sejenis yang membahas optimalisasi media sosial dalam membangun kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah.

b. **Manfaat Praktis**

Pemerintah Daerah Kabupaten Paser, khususnya Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim), sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam merumuskan strategi pengelolaan media sosial untuk membangun kepercayaan publik. Pengelola Media Sosial Pemerintah, agar dapat memahami tantangan dan peluang dalam pengelolaan konten, masyarakat umum, agar dapat memahami bagaimana peran media sosial pemerintah dalam membentuk persepsi dan keterlibatan publik, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam komunikasi dua arah dengan pemerintah.