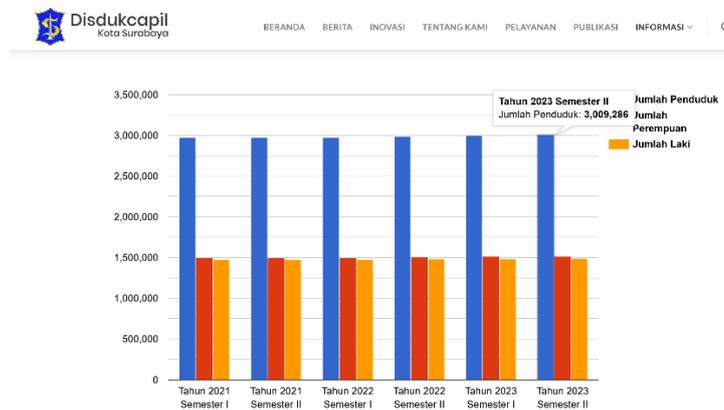


BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik di era digital ini sudah banyak digunakan oleh pemerintah untuk menyalurkan informasi kepada masyarakat. Pesatnya kemajuan internet juga dimanfaatkan oleh masyarakat dengan tujuan mencari informasi terbaru dengan mudah dan cepat. *E-government* berguna untuk meningkatkan responsibility kepada masyarakatnya, kinerja birokrasi lebih baik dan administrasi, serta meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat (Indrajit, 2022). Maka pemerintah harus memiliki platform untuk menyebarkan informasi dan masyarakat juga mendapatkan peningkatan pelayanan dengan tujuan lebih efisien.



Gambar 1. 1 Jumlah Penduduk Kota Surabaya Tahun 2023
(Sumber: Website Disdukcapil Kota Surabaya)

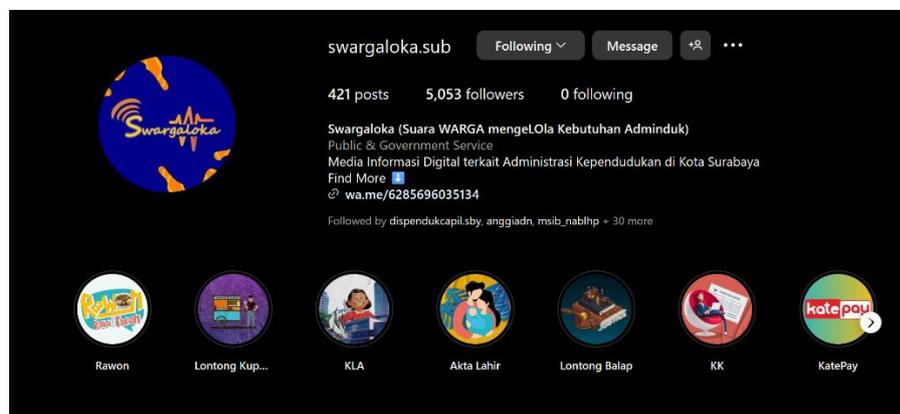
Menurut website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya, penduduk di Kota Surabaya pada pertengahan tahun 2023 mencapai 3.009.286 jiwa. Namun ditemukan data bahwa 55.91% atau sejumlah 1.322.271 Jiwa belum memiliki Akta Kelahiran, jumlah

penduduk yang berdasarkan wajib KTP mencapai 2.280.865 jiwa, dan yang belum memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) mencapai 70.53% atau 222.767. Terkait ketertiban warga dalam melaporkan domisili, sebanyak 10.000 jiwa tidak sesuai dengan domisili ber-KTP, yang seharusnya warga melakukan *update* terkait domisili karena dapat dinonaktifkan melalui pengajuan penghuni di domisili tersebut. Dari data yang dikeluarkan oleh Disdukcapil tersebut, masyarakat Kota Surabaya masih tergolong cukup rendah dalam pengetahuan pentingnya administrasi kependudukan.

Instansi pemerintahan di Kota Surabaya yang salah satunya menggunakan media sosial instagram sebagai media informasi adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Surabaya, yang dikemas dalam akun instagram @swargaloka.sby dan @swargaloka.sub. Dengan predikat sebagai ibu kota Jawa Timur, Surabaya pasti membutuhkan media sosial untuk memberikan informasi kepada masyarakatnya. Terutama penyebaran informasi terkait administrasi kependudukan yang pasti diperlukan oleh masyarakat Surabaya untuk mengetahui persyaratan dan tata cara dalam pengurusan administrasi kependudukan. Penggunaan sosial media instagram sebagai media informasi administrasi kependudukan telah dilakukan oleh @swargaloka.sby dan @swargaloka.sub sejak tahun 2021 dilihat dari pertama kali akun Instagram Swargaloka mengunggah postingan. Disdukcapil Kota Surabaya memerlukan komunikasi yang efisien untuk menjangkau seluruh masyarakatnya, karena hal itu juga mendukung keberhasilan terkait pengembangan inovasi administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Surabaya.



Gambar 1. 2 Akun Instagram @swargaloka.sby
(Sumber: Instagram @swargaloka.sby)



Gambar 1. 3 Akun Instagram @swargaloka.sub
(Sumber: Instagram @swargaloka.sub)

Swargaloka memiliki kepanjangan yaitu Suara Warga Mengelola Kebutuhan Adminduk. Sebelum berganti nama menjadi @swargaloka.sby, Swargaloka memiliki akun instagram yang bernama @swargaloka.sub dengan memiliki pengikut sebanyak 5.053, dan sudah menghasilkan konten feeds dan reels sebanyak 421 konten. Namun akun @swargaloka.sub namun berganti akun menjadi @swargaloka.sby, dikarenakan peretasan akun pada 29 Februari 2024 (Intan, 2020). Pada saat ini Swargaloka sudah memiliki akun Instagram baru yang bernama @swargaloka.sby yang memiliki pengikut sebanyak 539 dan menghasilkan konten feeds dan reels sebanyak 44 konten. Swargaloka tetap

memberikan informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya menggunakan akun Instagram terbaru.

Swargaloka memiliki konten yang dikemas secara lebih santai dan tidak formal, namun masih tetap pada tujuan yaitu menyampaikan informasi terkait administrasi kependudukan. Penggunaan media multi platform untuk menyalurkan hasil program Swargaloka, diharapkan lebih efisien tersampaikan ke masyarakat dengan jangkauan yang lebih luas. Konten yang bervariasi juga dapat memberikan pandangan bahwa akun instansi pemerintahan tidak selalu dikemas secara formal.

Era digital saat ini media informasi berkembang sangat pesat. Informasi dapat diperoleh dari berbagai penjur, salah satunya dengan memanfaatkan internet untuk mencari sebuah informasi. Media sosial kini hadir untuk menjangkau lebih luas para penggunanya. Media sosial hadir dalam dua arah yang kini lebih efisien. Media sosial hadir dengan kemajuan di bidang komunikasi masyarakat, dan lembaga pemerintahan. Menurut Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika pada website kominfo.go.id (2022) hasil survei Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) Indonesia berada pada peringkat 77 penerapan *E-government*, pada tahun 2020 Indonesia menempati peringkat 88 dunia. Hasil survei ini menunjukkan bahwa upaya pelaksanaan serta pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia dikategorikan baik dalam pelaksanaannya.

Media baru menjadikan sebuah perkembangan media dalam komunikasi yang diterima oleh masyarakat, dengan berbagai fitur yang memudahkan

masyarakat untuk mendapatkan sebuah informasi dan berkomunikasi (Sujayanti,2020). Penyebaran informasi yang cepat akan mempermudah berkomunikasi secara interpersonal maupun secara massa. Berbagai kemudahan untuk menyampaikan sebuah informasi merupakan sebuah ciri khas dari media baru, dan beberapa fitur yang diberikan menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat (Sujayanti, 2020).

Hadirnya media sosial membuat lembaga pemerintah lebih mudah untuk menyalurkan informasi dengan lebih efisien. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial bagi Pemerintah yaitu, dapat menyebarkan berbagai informasi secara lebih luas, menjangkau masyarakat, menggali sebuah aspirasi, kritik, dan saran masyarakat untuk pemerintah.

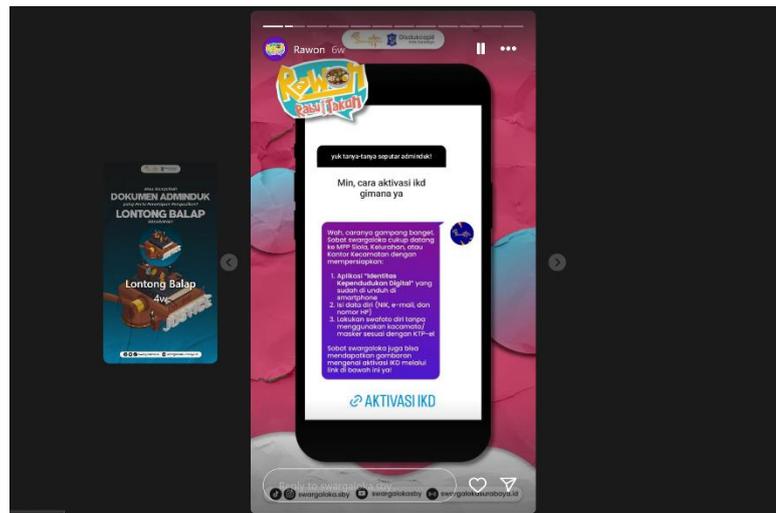
Penggunaan media sosial oleh instansi pemerintahan di Indonesia juga sudah mulai digunakan untuk meningkatkan keterbukaan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat (Pramesti, 2019). Penggunaan media sosial oleh instansi pasti memiliki tujuan yang jelas bagi pemerintah. Selain untuk menyebarkan dan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi terkait pemerintahan, media sosial juga sebagai salah satu cara untuk membangun citra pemerintahan. Karena perkembangan zaman, informasi yang disebarluaskan akan diterima dengan cepat oleh masyarakat. Hal ini harus dimanfaatkan dengan benar oleh instansi pemerintahan untuk menyebarkan informasi terkait kebijakan terbaru atau informasi yang bersifat penting bagi masyarakat.

Manajemen konten adalah sebuah proses dalam pembuatan, penerbitan dan penganalisisan konten yang akan diunggah dalam platform media sosial dan berkesinambungan dengan para pengguna platform tersebut (Haq & Sukmono, 2022). Manajemen konten mempunyai tujuan agar pengikut atau followers tidak berpindah, terus menjadi pengikut akun dan tetap melakukan interaksi serta menyukai akun tersebut (Haq & Sukmono, 2022). Manajemen konten diperlukan untuk mengatur bagaimana konten yang akan dibagikan kepada masyarakat. Manajemen konten juga memiliki beberapa tahapan yaitu perencanaan, aktivitas dan pengawasan, optimalisasi. Perencanaan merupakan tahapan untuk memilih bagaimana output dari konten tersebut, apakah output konten berupa foto, video, atau hanya teks saja, serta dalam perencanaan juga menjadwalkan waktu yang ditentukan untuk pengunggahan. Manajemen konten juga berfokus pada aktivitas atau kinerja dari admin konten dan memiliki jangkauan terhadap audien, jumlah suka, dan banyak lagi. Optimalisasi dalam manajemen konten merupakan bentuk sebuah evaluasi terhadap respon yang diberikan kepada komunikan, setelah mendapatkan sebuah tanggapan dilakukan sebuah perencanaan kembali yang nantinya dapat menjadi sebuah konten untuk dibagikan kepada masyarakat (Arifianti dan Adiarni, 2019). Manajemen konten sendiri memang penting untuk diterapkan apalagi saat ini penggunaan sosial media sudah menjadi hal yang utama untuk melakukan banyak hal.



Gambar 1. 4 Konten Feeds dan Reels dalam Akun Instagram @swargaloka.sby
(Sumber: Instagram @swargaloka.sby)

@swargaloka.sby secara konsisten mengunggah konten-konten tentang informasi administrasi kependudukan yang dibutuhkan masyarakat. Menariknya, @swargaloka.sby merupakan salah satu media yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya yang dikemas secara lebih non formal. Disdukcapil sendiri juga mempunyai akun media sosial instagram yaitu @dsipendukcapil.sby namun konten dalam akun instagram tersebut memang cenderung lebih formal dan kaku. Perbedaan yang signifikan antara @swargaloka.sby, @swargaloka.sub dan @dispendukcapil.sby adalah gaya konten dan juga visual yang cenderung ke formal dan non formal. Pengemasan @swargaloka.sby dan @swargaloka.sub dalam menyebarkan sebuah konten administrasi kependudukan memang dinilai mengikuti zaman dan menarik untuk dinikmati.



Gambar 1. 5 Konten Rawon (Rabu Wayahe Takon)
(Sumber: Instagram @swargaloka.sub)

Pemilihan media sosial instagram oleh @swargaloka.sby dan @swargaloka.sub sebagai media untuk menyebarkan informasi administrasi kependudukan karena instagram merupakan aplikasi yang memiliki banyak sekali fitur seperti *direct message* yang langsung menghubungkan antara komunikator dan komunikan, berbasis foto atau video yang sangat bisa dimanfaatkan oleh @swargaloka.sby dan @swargaloka.sub dalam penyebaran informasi yang tidak hanya mengandalkan teks saja, sehingga masyarakat yang membutuhkan informasi terkait administrasi kependudukan juga dimanjakan dengan visual yang tidak membosankan. Terdapat fitur *like* dan juga komen yang dapat langsung dibalas melalui postingan tersebut, digunakan oleh @swargaloka.sub untuk menanggapi secara langsung pada satu postingan. Instagram juga memiliki fitur yang dinamakan *question box* yang dapat digunakan untuk berinteraksi langsung dengan menanggapi konten yang dibagikan melalui *insta story*, @swargaloka.sby dan @swargaloka.sub memanfaatkan fitur ini pada program RAWON (Rabu Wayahe Takon) untuk menanggapi pertanyaan masyarakat tentang administrasi

kependudukan. Dengan banyaknya fitur dan mudahnya instagram untuk diakses, maka instagram bukan hanya sebagai media sosial saja, namun instagram juga sebagai media promosi dan menyebarkan informasi.

Pemerintah kota Surabaya telah memperoleh penghargaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terbaik se-Indonesia dalam peluncuran GovTech Indonesia dan SPBE Summit 2024 (Uzma, 2024). Penghargaan ini diperoleh pemerintah Kota Surabaya dengan indeks tertinggi yang terdiri dari 47 indikator yang terdiri dari perencanaan, layanan pengaduan publik, layanan internal hingga audit teknologi dalam membentuk ekosistem digital instansi pemerintahan. Pemerintah Kota Surabaya meningkatkan pelayanan berbasis online melalui program Surabaya *Single Window* (SSW) Alfa, sehingga masyarakat dapat mengurus dokumen secara online. Selain itu, pemerintah Kota Surabaya juga melakukan kolaborasi dengan lembaga seperti pengadilan negeri, hingga KUA (Uzma, 2024). Hal tersebut bertujuan mengintegrasikan untuk memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen perubahan nama, pengurusan waris, dan sebagainya.

Majunya Teknologi informasi yang terjadi di pemerintahan membuat penyebaran informasi untuk masyarakat menjadi lebih banyak cara untuk menyebarkan salah satunya menggunakan media sosial untuk meningkatkan kualitas layanan (Maharani et al, 2020). Memanfaatkan media sosial dengan baik dapat menimbulkan efek yang positif dalam sebuah instansi pemerintahan karena dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap sebuah kebijakan pemerintah

terutama dalam informasi administrasi kependudukan. Instagram juga dapat meningkatkan sebuah citra dari instansi pemerintahan.

E-Government melahirkan sistem birokrasi yang baru, kemajuanteknologi informasi menciptakan transformasi bentuk interaksi antara pemerintah dengan masyarakat pada awalnya terlalu birokratis dan kini menjadi lebih bersahabat (Indrajit, 2022). Negara maju yang sudah menerapkan *E-Government* adalah Amerika Serikat, New Zealand, dan Italy. Melalui Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2022) Amerika dan Inggris merupakan dua negara besar mengimplementasikan manfaat *E-Government* untuk memperbaiki kualitas pelayanan dalam pemerintahan kepada pemangku kepentingan seperti masyarakat, industri, dan kalangan bisnis. Penerapan *E-Government* juga meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas pemerintahan guna mencapai penerapan *good governance*. Menciptakan lingkungan masyarakat yang baru secara cepat dan tepat untuk menanggapi permasalahan yang dihadapi.

Pengelolaan konten Instagram penting dilakukan oleh instansi pemerintahan untuk memberikan informasi kepada Masyarakat terbukti pada penelitian yang pernah dilakukan membahas tentang pengelolaan aktivitas media sosial instagram di Kota Cimahi oleh Rahmah, Hafiar, dan Budiana 2022. Pemerintah Kota Cimahi sudah menerapkan sosial media sebagai penyalur informasi kepada masyarakat, penelitian ini dilakukan oleh Rahmah, Hafiar, dan Budiana 2022. Pada penelitian tersebut disebutkan bahwa Pemerintah Kota Cimahi menggunakan media sosial karena tren konsumsi informasi masyarakat yang berubah menjadi digital. Pemilihan akun instagram oleh Pemerintah Cimahi

Kota karena dapat membangun kepercayaan masyarakat melalui konten yang informatif. Maka penulis tertarik melakukan penelitian ini, karena bagaimana instansi pemerintahan mengelola konten Instagram sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat.

Penelitian ini akan dilakukan bertujuan untuk menganalisis, memberikan evaluasi serta memberikan rekomendasi manajemen konten @swargaloka.sby sebagai media informasi administrasi kependudukan di Kota Surabaya dalam menyebarkan informasi administrasi kependudukan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara mendalam dan observasi baik secara langsung sebagai pengguna Instagram untuk memahami proses dan manajemen konten @swargaloka.sby dan @swargaloka.sub. Penduduk Kota Surabaya yang terbilang cukup besar, namun masih ditemukan warga yang belum memiliki akta kelahiran, menunjukkan bahwa kesadaran yang dimiliki oleh masyarakat Surabaya tentang pentingnya administrasi kependudukan tergolong rendah.

Sehingga penelitian ini relevan untuk memberikan saran rumusan strategi komunikasi yang efisien untuk mengatasi masalah rendahnya kesadaran masyarakat Kota Surabaya dalam hal administrasi kependudukan dan mendukung berjalannya *E-Government*. Peneliti menggunakan konsep *The Circular Model Of Some* yang dikemukakan oleh Regina Luttrell (2019) untuk menjabarkan manajemen konten yang dilakukan @swargaloka.sby dan @swargaloka.sub yang membuat instansi pemerintahan ini semakin update dan mempunyai banyak

konten dalam satu platform instagram untuk menyebarkan informasi terkait administrasi kependudukan di Kota Surabaya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan, maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti adalah : Bagaimana manajemen konten instagram @swargaloka.sby dan @swargaloka.sub dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan di Kota Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan manajemen konten instagram, serta mengetahui hambatan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan di Kota Surabaya melalui akun Instagram @swargaloka.sby dan @swargaloka.sub.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan hasil dari tujuan penelitian, sehingga jika penelitian telah mempunyai tujuan dan tercapai dan rumusan masalah dapat dipecahkan, maka sebuah penelitian memiliki manfaat teoritis, akademis, dan praktis:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan di bidang ilmu komunikasi khususnya yang berkaitan dengan manajemen konten Instagram sebagai media informasi.

1.4.2. Manfaat Praktis

Dalam manfaat praktis bagi penulis menjadikan penelitian ini maksimal dan mendapatkan ilmu dari pengelolaan konten Instagram. Diharapkan dapat memberikan masukan dan pemahaman baru kepada @swargaloka.sby dan @swargaloka.sub dalam proses manajemen konten instagram dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan di Kota Surabaya.

1.4.3. Manfaat Akademis

Hasil diharapkan dapat menjawab dan memberi pengetahuan rumusan masalah yang telah disusun oleh peneliti dan manfaat dalam Kajian Ilmu Komunikasi khususnya pada bidang manajemen konten Instagram dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan di Kota Surabaya @swargaloka.sby dan @swargaloka.sub.