

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era digital yang ditandai dengan penetrasi internet dan perangkat seluler yang masif, komunikasi pemerintah telah bertransformasi secara fundamental. Pemanfaatan media *Online* bukan lagi sekadar pilihan, melainkan sebuah keniscayaan bagi pemerintah di seluruh dunia, termasuk Indonesia, dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan publik. Perkembangan teknologi komunikasi yang eksponensial telah merestrukturisasi lanskap media, beralih dari model komunikasi linier satu arah pada media tradisional (seperti surat kabar dan televisi) menuju ekosistem media *Online* yang interaktif, *real-time*, dan berbasis data. Pergeseran paradigma ini, yang oleh Castells (2010) disebut sebagai "*network society*", menandai transisi ke masyarakat yang informasinya terdistribusi dan komunikasinya dimediasi oleh jaringan digital. Dalam konteks ini, pemerintah dituntut untuk hadir dan berinteraksi secara aktif di ruang digital, membangun dialog, dan merespons kebutuhan informasi publik secara cepat dan akurat.

Perubahan ini sejalan dengan konsep *e-government* yang menekankan pemanfaatan TIK untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan

pemerintahan (United Nations, 2018). Lebih lanjut, Heeks (2006) dalam modelnya menekankan bahwa keberhasilan *e-government* tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada konteks sosial, politik, dan organisasi. Oleh karena itu, adaptasi pemerintah terhadap media *Online* harus mempertimbangkan konteks lokal dan kebutuhan masyarakat.

Kabupaten Musi Banyuasin, sebagai salah satu daerah yang sedang berkembang di Provinsi Sumatera Selatan, menghadapi tantangan multidimensional dalam upaya meningkatkan kinerja pemerintah dan membangun citra positif di mata publik. Tantangan ini meliputi kompleksitas permasalahan daerah (seperti infrastruktur yang masih perlu ditingkatkan, diversifikasi sektor pertanian di luar kelapa sawit, dan isu-isu lingkungan terkait lahan gambut), tuntutan transparansi dan akuntabilitas publik yang semakin tinggi seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-haknya, serta kebutuhan untuk beradaptasi dengan dinamika informasi yang serba cepat di era digital. Menurut data Badan Pusat Statistik Kabupaten Musi Banyuasin tahun 2024, jumlah penduduk Kabupaten Musi Banyuasin mencapai 720.545 jiwa. Angka ini mengindikasikan potensi jangkauan komunikasi pemerintah melalui platform *Online* yang signifikan.

Namun, penting untuk dicatat bahwa penetrasi internet saja tidak menjamin efektivitas komunikasi. Faktor-faktor lain seperti literasi digital masyarakat, aksesibilitas infrastruktur digital di berbagai wilayah (terutama di daerah pedesaan), preferensi media, dan kepercayaan terhadap sumber

informasi *Online* juga memengaruhi keberhasilan komunikasi pemerintah. Livingstone (2004) menekankan pentingnya literasi digital dalam konteks penggunaan internet, yang tidak hanya mencakup kemampuan teknis, tetapi juga kemampuan untuk mengevaluasi dan memahami informasi secara kritis, serta berpartisipasi secara aktif dalam ruang digital. Selain itu, Jenkins (2006) memperkenalkan konsep *participatory culture* yang menjelaskan bagaimana masyarakat di era digital tidak hanya mengonsumsi media, tetapi juga memproduksi dan mendistribusikan konten secara aktif. Implikasi bagi pemerintah adalah perlunya strategi komunikasi yang mendorong partisipasi dan kolaborasi dengan masyarakat.

Dalam konteks ini, penelitian mengenai pemanfaatan teknologi komunikasi persuasif oleh Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin melalui portal media *Online* menjadi krusial. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana pemerintah daerah mengoptimalkan platform digital untuk menyampaikan informasi yang akurat dan relevan, serta mengelola persepsi publik secara efektif. Portal media *Online*, sebagai salah satu bentuk media digital yang populer, menawarkan potensi besar dalam komunikasi pemerintah karena kemampuannya untuk menjangkau khalayak luas dengan kecepatan dan interaktivitas yang tinggi. Platform ini memungkinkan pemerintah untuk menyebarkan informasi secara cepat dan efisien, memfasilitasi dialog dan partisipasi publik melalui fitur-fitur interaktif seperti komentar, *polling*, forum diskusi, dan media sosial, serta membangun hubungan yang lebih dekat dan responsif dengan masyarakat.

Pavlik (2001) menyebutkan bahwa media baru (termasuk media *Online*) menawarkan peluang bagi pemerintah untuk berinteraksi secara langsung dengan warga negara dan meningkatkan partisipasi publik, sekaligus membangun *public sphere* di ranah digital.

Namun demikian, penggunaan media *Online* juga menghadirkan sejumlah tantangan yang perlu diantisipasi dan dikelola dengan baik. Potensi penyebaran misinformasi, disinformasi, dan *hoax* yang masif dan cepat di platform digital dapat merusak citra pemerintah dan memengaruhi kepercayaan publik secara negatif. Selain itu, fragmentasi audiens di media *Online* menuntut pemerintah untuk mengembangkan strategi komunikasi yang lebih terarah dan personal, dengan mempertimbangkan karakteristik dan preferensi audiens yang beragam. Pemerintah juga perlu memperhatikan isu *digital divide*, yaitu kesenjangan akses dan kemampuan digital antar kelompok masyarakat, agar komunikasi yang dilakukan inklusif dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok marginal. Van Dijk (2006) menjelaskan bahwa *digital divide* dapat memperburuk ketidaksetaraan sosial jika tidak diatasi dengan kebijakan yang tepat, dan ini berdampak pada efektivitas komunikasi pemerintah.

Sumsek.co, sebagai salah satu portal media *Online* yang memiliki peran signifikan dalam diseminasi informasi di wilayah Sumatera Selatan, termasuk Kabupaten Musi Banyuasin, dipilih sebagai fokus penelitian ini. Portal ini menawarkan beragam konten berita, artikel, dan informasi terkait berbagai aspek kehidupan masyarakat, mulai dari politik, ekonomi, sosial,

hingga budaya. Keberagaman konten dan jangkauan audiens yang luas menjadikan Sumsek.co sebagai platform yang potensial bagi pemerintah daerah untuk mengkomunikasikan program dan kinerjanya. Namun, belum ada penelitian yang secara spesifik mengkaji bagaimana Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin memanfaatkan Sumsek.co sebagai instrumen komunikasi persuasif. Penelitian ini penting untuk mengkaji bagaimana pemerintah daerah menggunakan fitur-fitur yang ada di Sumsek.co, seperti visualisasi data, infografis, dan kolom komentar, untuk meyakinkan publik tentang kinerja dan program-programnya.

Dalam konteks komunikasi pemerintah di era digital, komunikasi persuasif memegang peranan sentral. Pemerintah menggunakan berbagai strategi dan teknik persuasif untuk meyakinkan publik tentang kinerja dan program-programnya, membangun kepercayaan, dan mendorong partisipasi masyarakat. Teori-teori komunikasi persuasif, seperti Retorika Aristoteles (Ethos, Pathos, Logos), Elaboration Likelihood Model (ELM) dari Petty dan Cacioppo (1986), Teori Agenda Setting dari McCombs dan Shaw (1972), dan Teori Framing dari Entman (1993), memberikan landasan teoritis dalam memahami bagaimana pesan persuasif dirancang dan diproses oleh audiens di media *Online*. Selain itu, perlu juga mempertimbangkan teori *Uses and Gratifications* dari Katz, Blumler, dan Gurevitch (1974) yang menjelaskan bagaimana audiens secara aktif memilih dan menggunakan media untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan tertentu. Korelasi antara format teknologi dan *framing* berita

menjadi sangat penting dalam konteks ini. Pemilihan format seperti teks, foto, video, infografis, dan fitur interaktif dapat memengaruhi bagaimana isu-isu kinerja di-*frame* dan pada akhirnya memengaruhi persepsi publik. Sebagai contoh, visualisasi data dapat mem-*frame* informasi sebagai objektif dan kredibel, sementara video testimoni dapat mem-*frame* dampak kinerja secara lebih emosional. Penelitian ini akan menganalisis bagaimana korelasi ini dimanfaatkan oleh Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin dalam mengkomunikasikan kinerjanya melalui Sumeks.co.

Research gap dalam penelitian ini terletak pada kurangnya kajian empiris yang secara spesifik menganalisis bagaimana Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin memanfaatkan fitur-fitur interaktif dan visual di portal berita lokal seperti Sumeks.co untuk tujuan persuasif. Penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan mengkaji secara mendalam bagaimana penggunaan visualisasi data, infografis, dan interaksi di kolom komentar Sumeks.co memengaruhi tingkat kepercayaan dan persepsi publik terhadap kinerja pemerintah. Dengan meninjau penelitian terdahulu yang relevan tentang komunikasi pemerintah di era digital, strategi persuasif di media *Online*, dan pengaruh teknologi terhadap persepsi publik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengembangan strategi komunikasi pemerintah daerah yang lebih efektif, akuntabel, dan partisipatif di era digital, khususnya di konteks Kabupaten Musi Banyuasin."

1.1 Identifikasi Masalah

Dalam konteks permasalahan di atas, permasalahan yang teridentifikasi adalah sebagai berikut :

- 1.2.1 Bagaimana Penggunaan Fitur Visual dan Interaktif pada Portal Sumeks.co?
- 1.2.2 Bagaimana Strategi Framing Informasi Kinerja Pemerintah melalui Konten di Sumeks.co?
- 1.2.3 Bagaimana Strategi Komunikasi Persuasif Pemerintah dengan Preferensi dan Karakteristik Khalayak Pengguna Sumeks.co?

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Analisis Teknologi Komunikasi Persuasif Kinerja Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin Pada Portal Media *Online*.

1.3 Batasan Masalah

Masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis teknologi komunikasi persuasive pemerintahan Kabupaten Musi Banyuasin pada portal berita *Online*. Namun, faktor-faktor ini membatasi ruang lingkupnya pada analisis penggunaan fitur visual (infografis dan visualisasi data) dan fitur interaktif (kolom komentar) yang difokuskan dari bulan april hingga juni 2024 sebanyak 6 berita. Dan menggunakan teori framing.

1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1.4.1 Menganalisis Bagaimana Penggunaan Fitur Visual dan Interaktif pada Portal Sumeks.co.
- 1.4.2 Menganalisis Bagaimana Strategi Framing Informasi Kinerja Pemerintah melalui Konten di Sumeks.co.
- 1.4.3 Menganalisis Bagaimana Strategi Komunikasi Persuasif Pemerintah dengan Preferensi dan Karakteristik Khalayak Pengguna Sumeks.co

Diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Bagi Pembaca: Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan menambah wawasan terkait teknologi komunikasi persuasif, khususnya dalam konteks kinerja pemerintah dan implementasinya di portal media *Online*.
2. Bagi Akademisi atau Mahasiswa: Penelitian ini dapat menjadi bahan kajian dan studi lanjutan dalam bidang komunikasi publik, teknologi komunikasi, dan hubungan pemerintah dengan masyarakat melalui media *Online*.
3. Bagi Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin: Hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas komunikasi persuasif di portal media *Online*, sehingga kinerja pemerintah dapat lebih transparan dan mudah diakses oleh masyarakat.

4. Bagi Praktisi Media: Penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang bagaimana portal media *Online* dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung komunikasi persuasif dan penyampaian informasi yang akurat kepada masyarakat.
5. Bagi Peneliti Selanjutnya: Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi studi lanjutan yang mengeksplorasi teknologi komunikasi dalam mendukung efektivitas pemerintah di tingkat lokal maupun nasional.

