

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi saat ini memungkinkan masyarakat untuk menerima banyak informasi. Negara memberikan fasilitas kepada orang-orang yang membutuhkan informasi. Dalam proses pengembangan informasi masyarakat, Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik memenuhi kebutuhan ini. Sejarah UU keterbukaan informasi bermula dari tuntutan akan tata kelola pemerintahan yang baik, yang membutuhkan akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik dalam proses kebijakan publik. UU keterbukaan informasi publik adalah undang-undang yang menjamin bahwa setiap orang dapat memperoleh informasi publik untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan. Adanya UU keterbukaan informasi publik, setiap orang memiliki hak untuk mendapatkan informasi tentang apa yang mereka butuhkan untuk membangun kehidupan mereka sendiri dan lingkungan (Kaphang et al., 2020). Teknologi informasi sangat penting untuk mendukung komunikasi pemerintahan yang efisien, efektif, berkeadilan, dan akuntabel. Penggunaan teknologi informasi di lembaga pemerintahan diharapkan dapat menjadi dasar untuk merevitalisasi tugas dan fungsi pengelolaan kebijakan dan pemberian pelayanan yang baik, ini merupakan reaksi terhadap perubahan zaman yang dapat menuntut pelayanan publik yang prima bagi masyarakat (Nugraha et al., 2020). Hal ini jelas sejalan dengan tujuan dan sasaran Dinas Komunikasi dan Informatika DIY untuk meningkatkan transparansi penyelenggaraan pemerintah dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informatika DIY memanfaatkan beberapa media sosial diantaranya *instagram* yang memiliki jumlah terbesar dengan 56.4 pengikut, *X* dengan 33.9 pengikut, *facebook* dengan 5.6 pengikut dan *tiktok* dengan 692 pengikut per Agustus 2024 dalam penyebaran informasi publik. Pemilihan *X*

sebagai fokus penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan penting. *X* sangat relevan untuk mendukung keterbukaan informasi publik karena fitur *audiens*-nya yang lebih terfokus pada informasi yang cepat, diskusi terbuka, dan interaksi langsung dengan lembaga. Selain itu, *X* menyediakan akses untuk analisis data seperti keterlibatan pengguna, kinerja pesan yang disampaikan Kominfo DIY dan *X* sering digunakan sebagai *platform* utama untuk penyebaran informasi situasi darurat atau krisis, menjadikan *X* penting untuk dianalisis dalam konteks keterbukaan informasi. Salah satu wujud usaha yang dilakukan adalah dengan menggunakan media sosial *X* (dahulu disebut *twitter*) dalam menyebarkan informasi. Akun *X* milik Dinas Kominfo DIY dengan *username* @kominfodiy telah aktif sejak tahun 2016. Media sosial memiliki cara yang berbeda untuk menyebarkan informasi publik. *Instagram*, dengan fitur visualnya yang menarik dengan tingkat keterlibatan yang tinggi, ideal untuk menjangkau *audiens* muda melalui gambar, video, dan cerita singkat. *X*, disisi lain unggul dalam penyebaran informasi *real-time* dan diskusi terbuka berkat kemampuan untuk mempercepat *update* dan interaksi langsung melalui *retweet*, *mentions*, *hashtag* dan lain-lain. *Facebook* memiliki kemampuan untuk menyebarkan informasi yang beragam dan mendalam serta mengatur diskusi terstruktur di grup dan halaman, algoritma *platform* dapat membatasi jangkauan organiknya. *Tiktok* memiliki format video pendek yang kreatif dan sangat baik untuk menarik perhatian *audiens* muda, tetapi tidak cocok untuk informasi yang memerlukan penjelasan yang panjang.

Informasi yang disampaikan oleh seorang praktisi humas melalui media sosial harus informatif dan dikemas dengan baik sehingga masyarakat tertarik untuk memberikan respon terhadap konten-konten yang diposting, sehingga pada gilirannya dapat meningkatkan terjadinya interaksi di media sosial (Amanda, 2021). Adanya sosial media memungkinkan masyarakat untuk berkomunikasi di ruang maya yang sebelumnya hanya mengenal ruang nyata dalam berkomunikasi satu dengan lainnya. Sosial media memberikan banyak cara bagi masyarakat untuk berkomunikasi mulai dari fitur *direct message*, *upload* foto dan video, *caption*, hingga fitur suka, komentar, *retweet* dan fitur lainnya yang memungkinkan

pengguna dapat berkomunikasi dua arah dengan banyak orang sekaligus (Hidayat, 2022).



Gambar 1. 1 Penghargaan Pemda DIY
Sumber: *instagram @kominfodiy* (2024)

Kebijakan keterbukaan informasi publik membawa Dinas Komunikasi dan Informatika DIY meraih penghargaan terbaik dalam kategori media sosial dan kampanye komunikasi publik dalam ajang Anugerah Media Humas (AMH) tahun 2023 yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. Prestasi ini menunjukkan bahwa Dinas Kominfo DIY sangat berkomitmen dan berhasil dalam mengoptimalkan penggunaan media sosial sebagai alat penting untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Dinas Kominfo berhasil menyediakan informasi yang tidak hanya jelas dan akurat, tetapi juga mudah diakses melalui berbagai *platform* media sosial yang disediakan, yang diikuti dan digunakan oleh banyak orang. Informasi yang dapat diakses oleh publik diantaranya rangkuman kebijakan yang diterapkan pemerintah, laporan kinerja yang mencakup capaian dan proyek yang sedang berjalan, data statistik kepegawaian, dan informasi tentang layanan publik yang tersedia bagi masyarakat. Selain menyediakan informasi melalui *website* resmi, Dinas Kominfo juga memanfaatkan media sosial salah satunya *X (@kominfodiy)*, sebagai sarana untuk menyampaikan informasi tambahan seperti memberitahukan terkait berita hoaks yang beredar di masyarakat, memberikan informasi terkait kegiatan pemerintahan daerah DIY, dan menyediakan informasi lain yang relevan dan bermanfaat bagi

masyarakat Yogyakarta maupun luar kota Yogyakarta. Melalui penyebaran informasi yang akurat dan tepat waktu, Kominfo DIY mampu membangun kepercayaan publik dan mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan, yang pada gilirannya akan memperkuat legitimasi kebijakan yang dibuat. Hal ini secara signifikan meningkatkan praktik komunikasi publik yang responsif dan efisien, dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas pemerintahan.

X merupakan media sosial berbentuk *microblogging* dengan batas 280 karakter dalam setiap postingannya (*tweet*). *X* banyak digunakan oleh politisi dan pejabat publik karena sifatnya yang lebih langsung, memungkinkan komunikasi berjalan singkat dan langsung kepada inti pesan. *X* juga membuat proses komunikasi yang lebih dekat dengan masyarakat. Bahkan, menurut beberapa penelitian media sosial telah menjadi *platform* politik visual yang paling populer. Para pemimpin politik dan pejabat publik melihat *X* sebagai media yang ideal untuk menyampaikan komunikasi intrapersonal yang harus mereka rawat untuk kepentingan politik. Disisi lain, para aktor politik menggunakannya sebagai alat pemasaran untuk menginformasikan aktivitas dan pemikiran mereka (Puspitaningrum et al., 2020).

Keterbukaan informasi publik merupakan aspek yang tidak terpisahkan dan demokrasi yang menjunjung kebebasan dan hak asasi manusia. Keterbukaan informasi publik merupakan aspek penting demokrasi dalam terwujudnya hak individu atas informasi publik. Kebebasan informasi merupakan salah satu hak asasi manusia yang paling penting, karena kebebasan tidak akan efektif tanpa adanya akses terhadap informasi. Akses informasi adalah dasar kehidupan, oleh karena itu kecenderungan untuk menyembunyikan informasi dari masyarakat harus diperhitungkan. Untuk mendorong keterbukaan informasi publik maka lahirah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang keterbukaan Informasi Publik (Sa'ban, 2022). Keterbukaan merupakan salah satu tuntutan reformasi dan juga sebagai sarana pengawasan masyarakat terhadap kinerja

maupun pelaksanaan pemerintah. Di era globalisasi, setiap orang dapat dengan mudah mendapatkan informasi apapun, termasuk informasi akurat dan palsu. Seiring dengan peningkatan kesadaran tentang negara-negara yang mempertahankan demokrasi, masyarakat sekarang dapat dengan mudah mengetahui tentang kinerja pemerintahan mereka dan informasi tentang mereka (Azka & Najicha, 2022).

Keterbukaan informasi tersebut mendorong masyarakat untuk berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan sosial dan budaya. Tujuan keterbukaan informasi publik adalah untuk memastikan jaminan hak bagi masyarakat untuk mengetahui kebijakan-kebijakan program dari pemerintah yang berkaitan dengan: 1) Pengambilan keputusan menyangkut kepentingan publik; 2) Mendorong partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan; 3) Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan dan pengelolaan badan publik secara baik; 4) Mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik; dan 5) Mengetahui alasan pengambilan kebijakan yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat terutama untuk mendapatkan layanan informasi yang berkualitas yang digunakan untuk peningkatan dalam pengelolaan informasi (Nababan, 2020). Pada dasarnya, keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting dari negara demokratis. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa keterbukaan informasi publik bermanfaat bagi semua orang, sangat penting untuk memastikan bahwa semua orang memiliki akses yang sama dan pastinya memiliki hak yang sama untuk memperoleh dan memanfaatkan informasi publik karena tujuan organisasi publik adalah untuk memberikan informasi kepada masyarakat umum (Maryanti et al., 2022).

Dengan menggunakan sosial media sebagai alat untuk menyelenggarakan pelayanan publik diharapkan layanan publik yang dihasilkan lebih baik dan berkualitas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Salah satunya adalah menggunakan X sebagai akun resmi organisasi pemerintah. X memiliki karakteristik yang berbeda dari akun sosial media lain yang cenderung mengandalkan foto dan video sebagai kontennya. X lebih cenderung menggunakan

teks sebagai kontennya meskipun konten ini bisa dibarengi dengan foto atau video (Hidayat, 2022). Klaim Hadi Purnama (2011) dalam (Solihin et al., 2021) bahwa aktualitas (*immediacy*) media sosial dapat memancing *respons* khalayak lebih cepat, membuat penyebaran dan jangkauan pengguna lainnya lebih mudah.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Solihin, dkk (2021) menyatakan bahwa media sosial *X* membantu sebagai alternatif dalam menyalurkan informasi kepada khalayak. Penelitian Sa'ban (2022) mengatakan kuantitas muatan informasi publik yang ditampilkan dalam *website* pemerintah masih rendah. Penelitian Ericha (2022) menyatakan bahwa sosial media *instagram* membantu dalam mengimplementasikan keterbukaan informasi publik dengan mudah dan cepat. Berdasarkan pada penelitian sejenis terdahulu, peneliti menyimpulkan bahwa banyak sekali media yang memiliki cara sendiri agar efektif dalam menyampaikan informasi. Berfokus pada penggunaan *X* yang semakin meningkat seiring dengan perkembangan zaman, peneliti ingin melihat pemanfaatan media sosial. Hal inilah yang menyebabkan penggunaan media sosial *X* dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta, serta memberikan ketertarikan kepada peneliti untuk lebih dalam mengkaji mengenai prosedur langkah-langkah yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika DIY.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pemanfaatan media sosial *X @kominfodiy* dalam mendukung keterbukaan informasi publik yang dikerjakan oleh Dinas Kominfo DIY.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yaitu untuk mendeskripsikan pemanfaatan media sosial *X @kominfodiy* dalam mendukung keterbukaan informasi publik di Dinas Kominfo DIY.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara praktis maupun akademis, diantaranya sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Praktis

1. Diharapkan dalam penelitian yang telah dilakukan mampu memberikan manfaat yang dapat mendukung pengembangan kelembagaan atau instansi di lingkungan pemerintahan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta terkhusus pada media sosial *X*.
2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi contoh bagi Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) di daerah lain, khususnya dalam mendukung keterbukaan informasi melalui media sosial *X*.

1.4.2 Manfaat Akademis

Penelitian ini memiliki hasil yang dapat diharapkan mampu dijadikan referensi bagi penelitian yang akan datang terkait dengan pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik oleh Badan Publik.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini, berikut beberapa batasan masalah yang dapat diuraikan:

1. Penelitian fokus pada *platform* media sosial *X @kominfodiy*.
2. Objek penelitian adalah di Dinas Komunikasi dan Informatika DIY.
3. Periode penelitian dibatasi pada aktivitas *X* Dinas Kominfo DIY selama 8 bulan, yaitu dari Januari 2024 hingga Agustus 2024.
4. Penelitian akan memfokuskan jenis konten atau informasi terkait program kegiatan Pemerintah DIY, serta informasi bagi masyarakat Yogyakarta maupun luar Yogyakarta.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan akan peneliti jabarkan untuk mempermudah mengetahui secara menyeluruh tentang isi yang terdapat di dalam skripsi ini, meliputi kerangka dan pedoman penulisan skripsi.

Adapun sistematika penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

1. Bagian Awal Skripsi

Bagian awal skripsi ini memuat halaman sampul depan, halaman judul, halaman lembar persetujuan dosen pembimbing, halaman lembar pengesahan skripsi, halaman pernyataan orisinalitas, halaman persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar lampiran, dan halaman ringkasan (Abstrak).

2. Bagian Inti Skripsi

Bagian inti skripsi terdiri dari lima BAB yaitu sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu serta landasan konseptual yang digunakan oleh peneliti terkait tema penelitian dalam menyelidiki permasalahan di lapangan seperti pemanfaatan media sosial, pemanfaatan X, serta keterbukaan informasi publik. Selain itu, bab ini juga mencantumkan kerangka berfikir sebagai skema pemikiran yang melatar belakangi penelitian ini.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu, pada bab ini peneliti memaparkan mengenai paradigma penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti menyajikan hasil yang telah

dilakukan dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi pada bidang informasi dan komunikasi publik Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta secara langsung. Kemudian, diolah dan dikaitkan dengan landasan konseptual yang telah peneliti paparkan pada bab II.

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini peneliti memaparkan kesimpulan dari hasil penelitian sekaligus menjawab rumusan masalah dari penelitian ini. Selain itu, peneliti juga menyampaikan saran kepada peneliti selanjutnya dan Dinas Kominfo DIY.

3. Bagian Akhir Skripsi

Bagian akhir skripsi dari penelitian ini berisi tentang daftar pustaka dan daftar lampiran.