

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi signifikan dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia, khususnya pada aspek komunikasi publik dan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidak lagi hanya mengandalkan mekanisme birokrasi konvensional dalam menyampaikan informasi dan layanan publik, tetapi mulai mengintegrasikan teknologi digital sebagai sarana utama untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Digitalisasi pelayanan publik dipahami sebagai bagian dari reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas interaksi antara pemerintah dan warga negara. Dalam konteks ini, komunikasi pemerintah tidak lagi dimaknai sebagai proses penyampaian informasi satu arah, melainkan sebagai proses dialogis yang memungkinkan terbentuknya pemahaman bersama antara negara dan masyarakat. Transformasi komunikasi pemerintah tersebut berlangsung seiring dengan meningkatnya penetrasi internet di Indonesia.

Berdasarkan laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia pada tahun 2025, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 229,43 juta jiwa atau sekitar 80,66 persen dari total populasi. Angka tersebut menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun 2024 yang mencatat 221 juta jiwa dengan penetrasi sebesar 79,5 persen. Pertumbuhan ini memperlihatkan bahwa mayoritas masyarakat Indonesia telah terkoneksi dengan jaringan digital dan memanfaatkan ruang daring sebagai bagian dari aktivitas sehari-hari. Generasi muda, khususnya Generasi Z dan generasi milenial, menjadi kelompok pengguna dominan yang memanfaatkan internet untuk berkomunikasi, memperoleh informasi, mengakses pendidikan, serta menyalurkan kreativitas melalui produksi konten digital. Kondisi ini menuntut pemerintah untuk menyesuaikan strategi komunikasi publik dengan karakteristik masyarakat digital yang mengutamakan kecepatan, keterbukaan, dan kemudahan akses informasi, sehingga kehadiran pemerintah di

ruang digital tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga komunikatif dan responsif terhadap kebutuhan publik (APJII, 2025).

Gambar 1.1

Tingkat Penetrasi Internet Indonesia 2025



(Sumber: APJII 2025)

Tingginya tingkat konektivitas internet menunjukkan bahwa ruang digital telah menjadi arena utama masyarakat dalam mengakses informasi publik, berinteraksi, serta membangun opini. Kondisi tersebut menuntut pemerintah untuk menyesuaikan strategi komunikasi publik dengan karakteristik masyarakat digital yang mengedepankan kecepatan, keterbukaan, dan kemudahan akses informasi. Oleh karena itu, pemerintah tidak hanya dituntut hadir secara administratif, tetapi juga membangun kehadiran komunikatif di ruang digital agar informasi kebijakan dan pelayanan publik dapat diterima secara tepat dan efektif oleh masyarakat (Susanti et al., 2023). Dalam praktiknya, media sosial menjadi salah satu instrumen utama komunikasi pemerintah digital di Indonesia karena menyediakan ruang komunikasi dua arah yang memungkinkan pemerintah tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga menerima tanggapan, aspirasi, dan kritik masyarakat secara langsung.

Dalam konteks praktik komunikasi pemerintah digital, dinamika tersebut juga tercermin pada Laporan Media Sosial Kementerian Hukum periode 22–28 Agustus 2025. Laporan tersebut menunjukkan bahwa aktivitas komunikasi

kelembagaan melalui berbagai platform media sosial mencapai tingkat jangkauan yang luas, yaitu sebesar 6.485.214 akun, dengan total interaksi publik mencapai 664.376 *engagement*. Isu-isu yang paling dominan pada periode tersebut meliputi Peringatan Hari Pengayoman, program Harmonisasi regulasi, serta Pos Bantuan Hukum (Posbankum), yang memperoleh frekuensi unggahan tinggi baik dari akun internal kementerian maupun akun eksternal. Mayoritas unggahan akun internal juga didominasi oleh sentimen positif, yang menunjukkan bahwa media sosial berfungsi sebagai ruang representasi kelembagaan sekaligus sebagai sarana diseminasi informasi pelayanan publik (Kementerian Hukum, 2025)

Gambar 1.2

Social Media Report

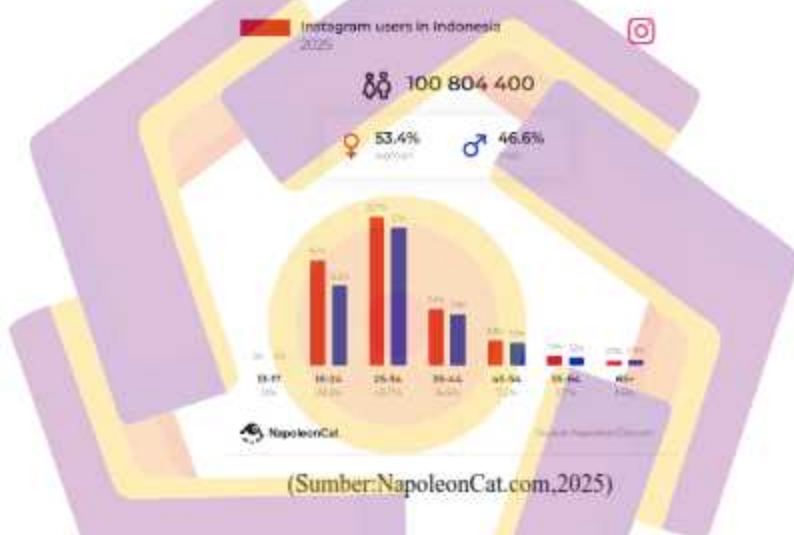


(Sumber: Laporan Mingguan 22-28 Agustus 2025 Kementerian Hukum Republik Indonesia)

Penelitian (Utami & Leliana, 2025) menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital oleh pemerintah daerah berperan penting dalam membangun keterbukaan informasi, meningkatkan citra kelembagaan, serta memperluas jangkauan komunikasi publik, meskipun masih menghadapi tantangan berupa dominasi pola komunikasi satu arah dan keterbatasan interaktivitas. Temuan tersebut menegaskan bahwa efektivitas komunikasi pemerintah digital sangat ditentukan oleh strategi pengelolaan media sosial yang berorientasi pada partisipasi publik. Salah satu platform media sosial yang memiliki posisi strategis dalam komunikasi pemerintah adalah Instagram. Data NapoleonCat tahun 2025

menunjukkan bahwa jumlah pengguna aktif Instagram di Indonesia mencapai sekitar 100,8 juta akun dengan dominasi kelompok usia produktif 18-24 tahun dan 25-34 tahun. Kelompok ini merupakan generasi digital yang aktif mengonsumsi informasi dan membangun interaksi di ruang daring, sehingga menjadikan Instagram tidak hanya berfungsi sebagai media hiburan, tetapi juga sebagai ruang publik digital untuk informasi, edukasi, serta komunikasi kelembagaan.

Gambar 1.3
Jumlah Pengguna Instagram Di Indonesia 2025



Karakteristik Instagram yang menitikberatkan pada konten visual dan audiovisual melalui fitur *feed, stories, reels*, dan *live streaming* menjadikan platform ini efektif dalam menyampaikan informasi publik secara ringkas, menarik, dan mudah dipahami (Intan Arimiawati, 2025). Dalam konteks kelembagaan, Kantor Wilayah Kementerian Hukum Republik Indonesia merupakan unit pelaksana tugas kementerian di tingkat daerah yang berada di bawah koordinasi Kementerian Hukum Republik Indonesia di tingkat pusat. Kantor Wilayah berfungsi sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang hukum, termasuk pelayanan

administrasi hukum umum, kekayaan intelektual, pemasyarakatan, keimigrasian, serta pelayanan hukum kepada masyarakat di wilayah kerjanya.

Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu instansi yang aktif memanfaatkan Instagram sebagai media informasi resmi. Melalui akun Instagram, instansi ini menyampaikan berbagai informasi terkait pelayanan publik digital, seperti layanan administrasi hukum umum, kekayaan intelektual, pemasyarakatan, keimigrasian, bantuan hukum, serta kegiatan kelembagaan lainnya. Konten yang disajikan tidak hanya berupa informasi prosedural, tetapi juga edukasi hukum, dokumentasi kegiatan, serta partisipasi dalam program komunikasi publik yang diselenggarakan secara nasional. Pemanfaatan berbagai fitur Instagram tersebut menunjukkan adanya upaya adaptasi Kantor Wilayah terhadap pola konsumsi informasi masyarakat digital.

Pemanfaatan berbagai fitur Instagram tersebut menunjukkan adanya upaya adaptasi Kantor Wilayah terhadap pola konsumsi informasi masyarakat digital. Kehadiran platform ini menjadi bagian dari strategi komunikasi kelembagaan dalam menyampaikan informasi layanan publik secara lebih terbuka dan mudah diakses.

Meskipun penggunaan Instagram oleh instansi pemerintah terus mengalami perkembangan, kajian yang secara khusus menelaah bagaimana platform tersebut dimanfaatkan secara strategis dalam mendukung pelayanan publik digital pada instansi vertikal masih belum banyak ditemukan. Sebagian besar penelitian terdahulu cenderung memusatkan perhatian pada pemerintah daerah atau membahas komunikasi publik secara umum, sehingga diperlukan penelitian yang lebih terfokus untuk memahami praktik pemanfaatan Instagram dalam konteks kelembagaan yang lebih spesifik.

Dalam lingkup Kementerian Hukum Republik Indonesia, terdapat variasi tingkat aktivitas dan keterlibatan publik pada akun media sosial masing-masing Kantor Wilayah. Variasi tersebut menunjukkan bahwa implementasi strategi komunikasi digital belum tentu seragam di setiap wilayah. Perbedaan dalam pengelolaan konten, intensitas interaksi, serta pemanfaatan fitur Instagram

menjadi indikator bahwa setiap Kantor Wilayah memiliki pendekatan yang berbeda dalam membangun komunikasi publik berbasis digital. Kondisi ini membuka ruang analisis untuk memahami bagaimana strategi komunikasi digital dirancang dan diimplementasikan dalam konteks kelembagaan tertentu.

Secara teoretis, hubungan antara media dan khalayak bersifat dinamis dan adaptif sebagaimana dikemukakan oleh Denis McQuail. Media tidak lagi berperan sebagai saluran komunikasi satu arah, melainkan sebagai ruang interaksi yang memungkinkan terjadinya pertukaran pesan secara timbal balik. Dalam konteks media sosial, institusi dituntut untuk tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga merespons kebutuhan, aspirasi, dan umpan balik masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas pemanfaatan Instagram tidak hanya diukur dari kuantitas unggahan, melainkan dari kemampuan institusi dalam membangun keterlibatan, transparansi, serta pemahaman publik terhadap layanan yang disediakan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam pemanfaatan Instagram sebagai media informasi pemerintah dalam mendukung pembangunan pelayanan publik digital pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian komunikasi pemerintahan digital, khususnya pada konteks instansi vertikal yang masih relatif terbatas dalam literatur penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana pemanfaatan Instagram sebagai media informasi pemerintah pada Kanwil Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini Adalah:

Untuk mengetahui dan menganalisis pemanfaatan Instagram sebagai media informasi pemerintah pada Kanwil Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian Ilmu Komunikasi, khususnya dalam bidang komunikasi pemerintahan dan komunikasi digital. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya referensi akademik mengenai pemanfaatan media sosial sebagai media informasi pemerintah dalam mendukung pelayanan publik digital.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Instansi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Kanwil Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta dalam mengoptimalkan pemanfaatan Instagram sebagai media informasi pemerintah dan sarana pendukung pelayanan publik digital.

2. Bagi Praktisi Komunikasi

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi praktisi komunikasi, khususnya pengelola media sosial instansi pemerintah, dalam merancang strategi

komunikasi digital yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji pemanfaatan media sosial dalam konteks komunikasi pemerintahan dan pelayanan publik digital.

1.5 Sistematika Penulisan

Bab 1

Pendahuluan

Bab ini memuat latar belakang penelitian yang menguraikan konteks dan urgensi pemanfaatan Instagram sebagai media informasi pemerintah dalam membangun pelayanan publik digital. Selain itu, bab ini juga menjelaskan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoretis maupun praktis, serta sistematika penulisan sebagai gambaran umum struktur skripsi.

Bab 2

Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas landasan teoretis dan konseptual yang menjadi dasar penelitian. Pembahasan meliputi penelitian terdahulu yang relevan, teori Uses and Gratifications, konsep komunikasi pemerintah, pelayanan publik digital, media sosial sebagai media informasi pemerintah, serta peran Instagram dalam pelayanan publik digital. Pada bagian akhir bab ini disajikan kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan antar konsep dalam penelitian.

Bab 3

Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi paradigma penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, metode penelitian

deskriptif kualitatif, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta teknik keabsahan data. Bab ini bertujuan untuk menjelaskan secara rinci proses penelitian yang dilakukan guna memperoleh data yang relevan dan valid sesuai dengan tujuan penelitian.

Bab 4

Temuan dan Pembahasan

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari proses pengumpulan dan analisis data. Temuan penelitian dibahas secara deskriptif kualitatif berdasarkan fokus penelitian, yaitu pemanfaatan Instagram sebagai media informasi pemerintah dan perannya dalam membangun pelayanan publik digital di Kanwil Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta. Pembahasan dilakukan dengan mengaitkan temuan empiris dengan teori dan konsep yang telah diuraikan pada bab sebelumnya.

Bab 5

Penutup

Bab ini berisi kesimpulan yang merangkum hasil penelitian sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Selain itu, bab ini juga memuat saran yang ditujukan kepada instansi terkait serta rekomendasi bagi penelitian selanjutnya yang relevan dengan topik pemanfaatan media sosial pemerintah dan pelayanan publik digital.