

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Transformasi pelayanan publik berbasis digitalisasi adalah salah satu upaya strategis pada reformasi birokrasi di Indonesia. Transformasi dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat salah satunya melalui berbagai aspek penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, digitalisasi berarti proses perubahan tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan layanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif pada kebutuhan masyarakat (Gunawan et al., 2026). Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik merupakan wajah dari kinerja pemerintah di mata masyarakat. Karena dengan adanya kualitas layanan publik yang baik, maka akan meningkatkan kepercayaan. Oleh karena itu, transformasi berbasis digital menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas layanan dengan memanfaatkan teknologi dalam proses berinteraksi antara pemerintah dengan masyarakat (Islam et al., 2025).

*Gambar 1.1 Tantangan Transformasi Digital Layanan Publik*



*Sumber : Kompas.id, 2024*

Mengutip dari (Kompas.id, 2024), layanan publik berbasis digital di Indonesia masih memerlukan pengembangan serta pengenalan yang lebih optimal kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum memahami bagaimana cara mengakses layanan publik berbasis teknologi digital. Hasil jajak pendapat Kompas, pada akhir Juni tahun 2024 menyebutkan, sebesar 61,8 % responden mengakui pernah memanfaatkan layanan publik secara digital, namun sisanya sama sekali belum pernah menggunakannya. Dengan demikian, masih terdapat masyarakat yang belum memanfaatkan kemudahan tersebut. Salah satu faktor penyebab utamanya adalah masyarakat tidak paham cara mengakses layanan tersebut. Hal ini dibuktikan dengan 35% responden mengakui ketidaktahuannya dalam mengakses layanan.

Di sisi lain, tingkat penetrasi internet sangat meluas di kalangan masyarakat Indonesia. Hal tersebut dibuktikan oleh (We Are Social, 2024) yang menyatakan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 185,3 juta orang atau sekitar 66,5 % dari populasi nasional. Dengan hal ini, terindikasi bahwa akses terhadap internet bukan menjadi permasalahan utama, namun pemahaman pada cara penggunaan layanan publik berbasis digital yang masih kurang. Hal tersebut dibuktikan pada gambar 1.9 di bawah, yang memungkinkan publik tidak paham dalam mengakses layanan berbasis digital karena kurangnya sosialisasi pemanfaatan layanan tersebut. Hal ini dibuktikan oleh sebagian responden, sekitar 13 % menyatakan belum pernah mengakses layanan digital sama sekali, karena di daerahnya tidak ada informasi mengenai layanan tersebut.

*Gambar 1.2 Hasil Jajak Pendapat Kompas Tahun 2024*



*Sumber : Kompas.id, 2024*

Dengan gambar 1.2 di atas, menunjukkan bahwa sosialisasi menjadi salah satu hal yang penting untuk mendukung keberhasilan layanan publik, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memahami. Hal ini yang menyebabkan pemerintah memerlukan pemanfaatan media komunikasi yang mampu menjangkau masyarakat secara luas dan cepat. Oleh karena itu, komunikasi publik dari pemerintah memiliki tujuan agar pesan dari pemerintah tersampaikan dengan efektif dan diikuti oleh masyarakat sesuai dengan instruksi yang diberikan. Saluran komunikasi yang dimanfaatkan, seperti media sosial dan media massa dalam proses penyebaran informasi. Dalam hal ini, media sosial dipilih sebagai salah satu saluran utama dikarenakan penggunaanya yang tinggi (Fadhilah, 2025). Salah satu layanan publik berbasis digital yang dihadirkan oleh Pemerintah adalah Dinas Kominfo DIY.

Pelayanan publik berbasis digital yang dihadirkan oleh Dinas Kominfo DIY adalah Program E-Lapor DIY. E-Lapor DIY adalah pelayanan pengaduan melalui aplikasi atau *website* yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta. E-Lapor DIY resmi disediakan dengan harapan masyarakat dapat menyampaikan aduan permasalahan yang berkaitan dengan pemerintahan daerah seperti infrastruktur dan non infrastruktur di lingkungan

Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal tersebut dijalankan agar aduan yang disampaikan oleh masyarakat dapat segera ditangani oleh dinas terkait. Mengutip dari (jogjaprovo.go.id, 2026), ditemukan bahwa aduan E-lapor DIY meningkat hingga tembus 97% sepanjang tahun 2025.

*Gambar 1.3* Predikat DIY dalam Pengelolaan Pengaduan Tahun 2024



Sumber : Instagram @kominfodiy, 2025

Menurut Gambar 1.3 berdasarkan evaluasi terhadap 338 pemerintah daerah di Indonesia, Daerah Istimewa Yogyakarta resmi ditetapkan sebagai 1 dari 3 provinsi dengan predikat Sangat Baik dalam Pengelolaan Pengaduan Tahun 2024. Penghargaan ini diberikan oleh kementerian Dalam Negeri dalam evaluasi kinerja pengelolaan pengaduan 2024. Daerah Istimewa Yogyakarta dinilai unggul dalam responsivitas, penyelesaian aduan, dan tata Kelola. Capaian yang diperoleh ini menunjukkan bahwa Daerah Istimewa Yogyakarta terus berupaya untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih cepat dan akuntabel. Dengan adanya pelayanan publik yang berkualitas maka akan membentuk tata kelola pemerintahan yang baik (Habyb, 2025).

Di Yogyakarta, juga terdapat berbagai kanal pengaduan aspirasi masyarakat yang dikelola oleh pemerintah, seperti UPIK Kota Jogja, Lapor Sleman, Lapor Bantul, dan LaporBup Gunung Kidul. Namun, E-Lapor DIY sendiri memiliki keunggulan jika dibandingkan dengan kanal pengaduan lainnya. Mengutip dari

(jsp.jogjaprovo.go.id, 2020) bahwa E-Lapor DIY digunakan sebagai kanal utama pengaduan dan aspirasi masyarakat di tingkat Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang terintegrasi langsung dengan sistem nasional. Hal tersebut menjadikan layanan publik E-Lapor DIY sebagai pengaduan masyarakat satu pintu yang mampu menjangkau seluruh lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta. Informasi mengenai Program E-Lapor DIY disebarluaskan melalui berbagai media sosial yang dikelola oleh Dinas Kominfo DIY, salah satunya Instagram. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan informasi publik yang disebarluaskan oleh Dinas Kominfo DIY menunjukkan upaya dari transparansi badan publik atau institusi penyelenggara negara kepada publik, yang dilakukan melalui manajemen jaringan organisasi. Artinya masyarakat perlu terlibat dalam setiap aspek yang berkaitan dengan kelembagaan instusi publik (Rantau et al., 2024).

**Gambar 1.4** Instagram @kominfodiy



Sumber : Instagram @kominfodiy, 2025

Akun resmi @kominfodiy dimanfaatkan untuk menyebarkan berbagai informasi kepada masyarakat. Informasi yang disampaikan yaitu seperti laporan aduan masyarakat, edukasi teknologi dan komunikasi, hingga informasi keamanan digital. Adapun penyampaian informasi tersebut dilakukan dengan memanfaatkan berbagai macam fitur Instagram, seperti *Instagram Stories*, *Reels*, *Feeds*, dan fitur yang lain. Instagram @komindiy rutin memposting informasi mengenai program E-Lapor DIY pada setiap bulannya, baik dalam bentuk feeds maupun reels. Unggahan tersebut menunjukan adanya upaya peningkatan informasi untuk penyebarluasan informasi mengenai program kerja pemerintah pada masyarakat

agar penyelenggaraan pemerintah semakin baik, pemerintah mengeluarkan kebijakan tentang pemanfaatan media sosial yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 83 tahun 2012, mengenai Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah untuk dapat diterapkan oleh seluruh instansi pemerintah di Negara Indonesia (Akbar et al., 2021).

*Gambar 1.5 Dinas Kominfo DIY Meraih Predikat Badan Publik Informatif*



*Sumber : Instagram @kominfodiy, 2025*

Selain itu, pada gambar 1.5 Dinas Kominfo DIY juga menorehkan hasil positif dengan meraih predikat Badan Publik Informatif pada kategori OPD Pemerintah Daerah DIY yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Daerah (KID) DIY. Dinas Kominfo DIY meraih skor 93,3 yang menjadikan bukti dapat menghadirkan layanan informasi publik yang transparan, berkualitas, serta mudah diakses oleh masyarakat. Penghargaan ini tentu menjadi dorongan bagi Dinas Kominfo DIY untuk terus berinovasi agar setiap masyarakat dapat dengan cepat memperoleh informasi yang tepat. Karena apabila masyarakat tidak mendapatkan kualitas informasi yang tepat dan baik, maka informasi tersebut dipertanyakan kebenarannya (Pumama, 2021).

Salah satu contoh akun pemerintah yang menggunakan akun Instagram sebagai media informasi adalah @kemkomdigi milik lembaga pemerintah Kementerian Komunikasi dan Digital (KEMKOMDIGI). Sebagai Lembaga

pemerintah, KEMKOMDIGI bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi, publikasi program, dan sosialisasi kebijakan kepada masyarakat secara luas (Sensi et al., 2025). Berdasarkan hasil penelitian tersebut, menunjukkan bahwa pemahaman dan ketelitian dalam postingan akun Instagram KEMKOMDIGI yang menjadi pusat informasi layanan publik sangatlah penting. Hal tersebut dikarenakan lembaga pemerintah memiliki tanggung jawab dalam menyampaikan informasi secara profesional.

Selain KEMKOMDIGI, sejumlah dinas di Daerah Istimewa Yogyakarta juga menggunakan Instagram sebagai media informasi dalam menyampaikan program, kebijakan, dan layanan yang dimiliki oleh masing-masing dinas. Beberapa di antaranya adalah Dinas Kebudayaan DIY, Dinas Kesehatan DIY, dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DIY. Hal tersebut membuktikan bahwa Instagram adalah salah satu platform yang efektif dalam menyampaikan pesan-pesan institusional secara langsung kepada publik (Nurannajmi & Sartika, 2025). Tabel 1.1 di bawah adalah data perbandingan akun Instagram beberapa dinas di Daerah Istimewa Yogyakarta.

**Tabel 1.1** Data Perbandingan Dinas di Yogyakarta

| No | Nama Instansi Pemerintah Daerah DIY                                        | Tahun Dibuat | Followers   | Rata-Rata Like | Rata-Rata Komentar | Jumlah Postingan |
|----|----------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|----------------|--------------------|------------------|
| 1  | Dinas Komunikasi dan Informatika DIY (@kominfodiy)                         | 2016         | 69.052 ribu | 178            | 5                  | 8.668            |
| 2  | Dinas Kebudayaan DIY (@dinaskbudayaandy)                                   | 2016         | 51.997 ribu | 161            | 5                  | 6.027            |
| 3  | Dinas Kesehatan DIY (@dinas_kesehatan_diy)                                 | 2016         | 35.306 ribu | 101            | 1                  | 2.297            |
| 4  | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DIY (@jogja_invest) | 2016         | 1.699 ribu  | 189            | 2                  | 1.027            |

Sumber : Olahan Peneliti, 2025

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji pemanfaatan Instagram oleh instansi pemerintah sebagai media informasi kepada publik. Dalam hal ini, hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa media sosial Instagram dimanfaatkan oleh pemerintah sebagai penyebaran informasi dan juga komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat. Penelitian terdahulu yang pertama, oleh (Dharmawan & Syarifudin, 2025) yang berjudul "*Efektivitas Pemanfaatan Instagram @kominfobogor sebagai Media Informasi untuk Publik*" yang berfokus pada media sosial Instagram oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bogor yang dijadikan platform untuk menyampaikan pesan kepada masyarakat, seperti edukasi digital hingga pengumuman resmi instansi. Penelitian terdahulu yang kedua, oleh (Soegiarto & Abidin, 2021) berfokus pada pemanfaatan Instagram oleh Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur digunakan untuk meningkatkan citra positif instansi dengan mengunggah kegiatan yang dilakukan. Yang terakhir, penelitian terdahulu oleh (Dzuhrina & Hanifah, 2024) berfokus pada optimasi media sosial Instagram Disdukcapil Sidoarjo sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik masih belum sepenuhnya memenuhi dimensi-dimensi yang terkandung dalam teori pemanfaatan media sosial yaitu *Context, Communication, Collaboration, dan Connection*.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, Instagram telah dimanfaatkan oleh instansi pemerintah sebagai media penyebaran informasi, publikasi kegiatan, dan juga pembentukan citra positif. Namun, penelitian terdahulu tersebut masih berfokus pada pemanfaatan Instagram secara umum. Sementara itu, pada penelitian saat ini yaitu Instagram digunakan sebagai jembatan informasi untuk masyarakat melalui Instagram yang digunakan untuk menyosialisasikan program E-Lapor DIY. Di mana tujuan dari pemanfaatan Instagram Dinas Kominfo DIY sebagai media informasi E-Lapor DIY untuk membangun kesadaran masyarakat mengenai adanya Program E-Lapor DIY. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat terdorong untuk melakukan aduan melalui layanan tersebut dengan cara menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun aduan kepada Pemerintah.

Untuk menganalisis program E-Lapor DIY yang disebarakan tersebut, peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Pemanfaatan Instagram @kominfodiy sebagai Media Informasi Layanan Publik Program E-Lapor DIY” menggunakan Teori *The Circular Model Of SOME* Regina Luttrell.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fokus masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Pemanfaatan fitur-fitur Instagram @kominfodiy sebagai Media Informasi Layanan Publik Program E-Lapor DIY?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan pemanfaatan Instagram @kominfodiy sebagai media informasi layanan publik program E-Lapor DIY.

### **1.4 Batasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa batasan masalah untuk membantu menjawab pertanyaan penelitian yang akan dicari melalui proses penelitian. Batasan masalah merupakan hubungan variabel satu dengan variabel lainnya dapat dilakukan secara mendalam dengan atasan dalam penelitian (Dewi & Apriyani, 2022). Adapun Batasan penelitian ini sebagai berikut :

- a) Akun Instagram @kominfodiy
- b) Layanan publik Program E-Lapor DIY
- c) Media Informasi
- d) Teori *The Circular Model of SOME* Regina Luttrell yang meliputi *Share, Optimize, Manage, dan Engage*

## **1.5 Manfaat Penelitian**

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

### **1.5.1 Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi salah satu rujukan secara teoritis, khususnya pada keilmuan komunikasi , khususnya pada bidang media sosial sebagai media informasi layanan publik Program E-Lapor DIY melalui Teori *The Circular Model of SOME* Regina Luttrell.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan khususnya kepada masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai pemanfaatan Instagram @kominfodiy sebagai media informasi mengenai layanan publik Program E-Lapor DIY. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta dalam mengoptimalkan pemanfaatan Instagram sebagai media informasi layanan publik, khususnya pada program E-Lapor DIY.

## **1.6 Sistematika Bab**

Adapun pembahasan dalam penelitian ini terbagi menjadi 5 bab untuk memudahkan penyusunan penelitian, sebagai berikut :

### **a. BAB I. PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan juga sistematika penulisan.

### **b. BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas mengenai penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan dalam penelitian.

### **c. BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi paradigma penelitian, pendekatan penelitian, metode penelitian, Teknik pengumpulan data, Teknik analisis data, objek dan subjek penelitian, dan juga keabsahan data yang digunakan dalam penelitian.

d. BAB IV. TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan deskripsi objek atau profil informan, temuan penelitian dan juga pembahasan hasil penelitian yang diaitakn dengan teori atau konsep yang relevan.

e. BAB V. PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan juga saran yang diberikan berdasarkan temuan penelitian.

