

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Di era globalisasi saat ini berbagai macam teknologi informasi hadir di kehidupan manusia guna memperoleh informasi. Informasi merupakan kebutuhan pokok pada zaman sekarang ini baik untuk pengembangan individu maupun lingkungannya. Setiap manusia memiliki hak untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Salah satu cara untuk memenuhi hak tersebut melalui keterbukaan informasi. Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat informasi.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini mendukung terwujudnya keterbukaan informasi publik dengan kecanggihan media sebagai perantara dalam berkomunikasi. Berbagai jenis media muncul dalam kehidupan manusia dan memberi kemudahan kepada manusia dalam kegiatan komunikasinya. Salah satunya adalah adanya penggunaan jaringan internet dalam menyampaikan pesan komunikasi.

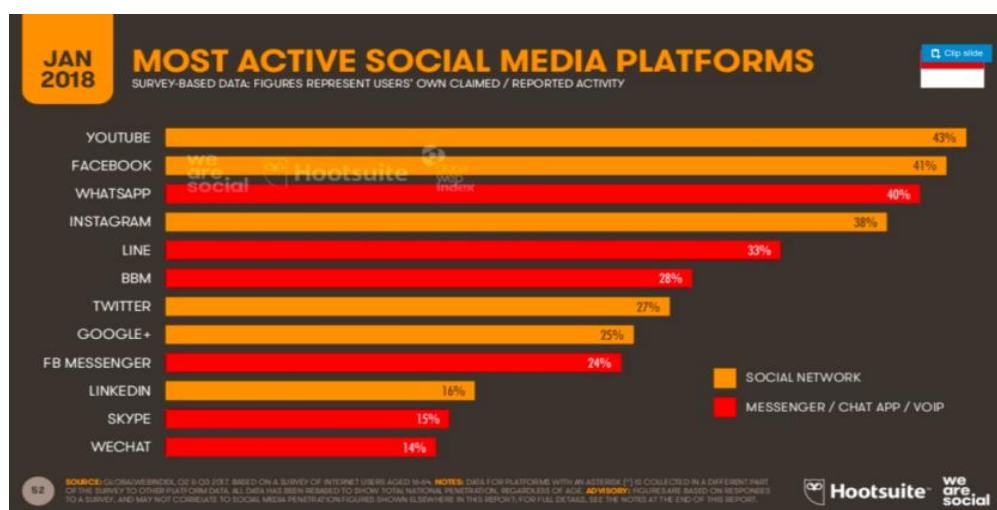
Perkembangan internet sebagai *new media (the second media age)* menandai periode baru dimana teknologi interaktif dan komunikasi jaringan khususnya dunia maya akan mengubah masyarakat. Internet memberi kemudahan bagi penggunanya untuk mengakses informasi dengan sistem online. Sistem online ini dapat diakses dimanapun dan kapanpun pengguna berada. Keberadaan internet sebagai media informasi dan komunikasi menjadi jalur alternatif bagi setiap orang yang menggunakannya.

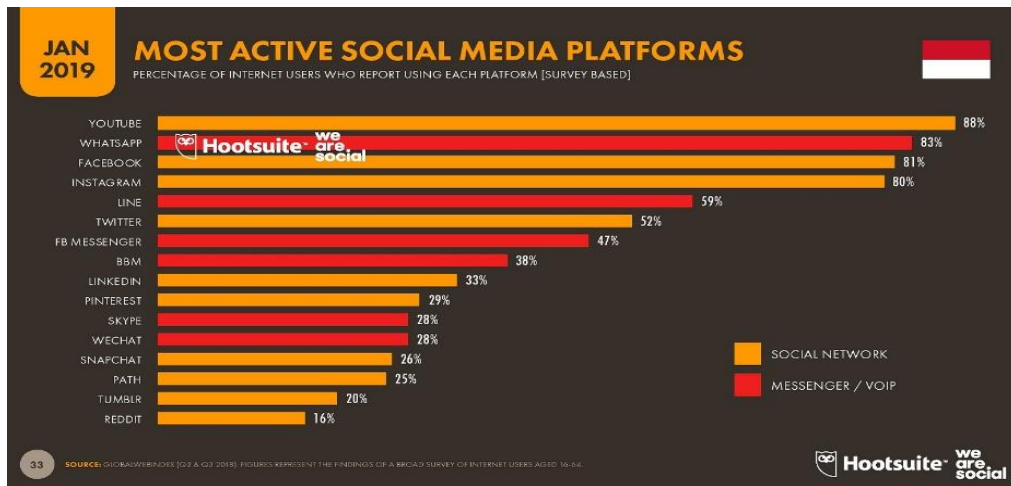
Sekarang ini, peranan humas khususnya dipemerintahan sangat lah dibantu dengan adanya perkembangan teknologi yang secara pesat membantu mempermudah tugas dari humas. Dengan perkembangan teknologi yang pesat juga memunculkan berbagai aplikasi

sosial media yang digunakan oleh banyak masyarakat, tidak terkecuali bagi humas pemerintahan. Dengan adanya sosial media yang ada, humas kini tidak lagi merasa susah dan cepat dalam menyampaikan informasi kepada publik. Hal ini terjadi karena mayoritas masyarakat Indonesia telah mengenal dan menggunakan sosial media yang ada. Ini terbukti dari data kementerian komunikasi dan informatika (kominfo) Republik Indonesia bahwa pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 63 juta orang dan 95 persen nya digunakan untuk sosial media (https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3415/Kominfo+%3A+Pengguna+Internet+di+Indonesia+63+Juta+Orang/0/berita_satker pada 3 Desember 2018 pukul 12:15)

Bahkan penelitian yang dilakukan oleh We Are Social yang bekerja sama dengan Hootsuite Platform medsos yang paling digandrungi oleh orang Indonesia, di antaranya YouTube 43%, Facebook 41%, WhatsApp 40%, Instagram 38%, Line 33%, BBM 28%, Twitter 27%, Google+ 25%, FB Messenger 24%, LinkedIn 16%, Skype 15%, dan WeChat 14% (<https://inet.detik.com/cyberlife/d-3912429/130-juta-orang-indonesia-tercatat-aktif-di-medsos> diakses pada 9 Januari 2019 pukul 19:45)

INFOGRAFIS PENGGUNAAN SOSIAL MEDIA 2018





Gambar 1.1 diakses pada 9 Januari 2019 pukul 19:45

Sumber: <https://digitalreport.wearesocial.com/>

Dari infografis diatas dijelaskan bahwa *platform* dari *youtube* masih berada diperingkat satu selama dua tahun terakhir. Sedangkan twitter mengalami kenaikan pada tahun 2018 yaitu naik berada diperingkat 6 dan mengalami kenaikan jumlah presentase menjadi 52%. Ini menunjukkan bahwa media sosial twitter hingga saat ini masih tetap eksis digunakan oleh netizen.

Hal ini mendorong pemerintah turut serta memanfaatkan penggunaan twitter sebagai media alternatif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Dengan menggunakan akun twitter, pemerintah akan dengan mudah menyampaikan informasi baik berupa sosialisasi program dan kebijakan, keberhasilan pembangunan dan pencapaian prestasi lainnya dalam suatu instansi tertentu. Dalam dunia politik dan pemerintahan memiliki dampak yaitu pada penyebarluasan gerakan reformasi politik sangat cepat. Kebebasan politik yang awalnya terbentuknya masyarakat informasi (the information society) Indonesia sebagai unsur penting dalam gelombang demokratisasi (Idham, Jurnal Makna, No. 2, September 2010-Februari 2011: 42)

Salah satu organisasi atau institusi yang menerapkan internet sebagai media berkomunikasi dengan para *stakeholdernya* adalah Pemerintah Daerah (Pemda) DIY. Maksud dari adanya penggunaan sosial media ini adalah guna memudahkan publik dalam menerima informasi yang ada di lingkungan DIY secara cepat dan responsif agar nantinya Pemda DIY dapat meningkatkan reputasinya dalam menerapkan *E-Government* di Indonesia. Selain itu, pemanfaatan ruang komunikasi virtual tidak saja berada dalam domain institusi yang berada dalam wilayah *center development* melainkan juga institusi-institusi yang berada di daerah lainnya (Edwin, Jurnal Ilmu Komunikasi, No. 2, Agustus 2008: 92-112). Adapun salah satu media sosial yang digunakan oleh Pemda DIY dalam menjalankan tugasnya yaitu media sosial berupa twitter. Dalam hal ini Humas Pemda DIY sangat memperhatikan bentuk segmentasi dari penggunaan *platform* media sosial tersebut. Tidak terkecuali bagi generasi *millenials*.

Berikut infografis tentang gerenasi Z



Gambar 1.2

Sumber : tirtio.id

Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh satu sub bagian publikasi dan informasi Pemda DIY menyampaikan bahwa:

“Saat ini perkembangan media sangat lah cepat, maka dari itu peran humas juga harus dituntut untuk dapat menyesuaikan zaman yang ada. Selain itu media twitter sendiri juga memiliki segmentasi kaum *milenials* yang sangat aktif dan responsif terkait dengan informasi apapun. Itu juga yang menyebabkan mengapa twitter juga menjadi alat atau *tools* dalam memberikan informasi kepada khalayak khususnya kaum milenial secara cepat dan instan jika dibandingkan dengan platform lainnya”. (Arif, wawancara, 28 Februari 2019)

Dari hasil wawancara dalam melakukan kegiatan *media relations*, pihak dari Humas Pemda DIY selalu menyebarkan agenda yang berhubungan dengan kegiatan dari Pemda DIY melalui *platform* media yang ada salah satunya yaitu twitter.

Menurut *The World Bank Group E-Government* adalah

E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government (www.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm diakses pada 11 Januari 2019 pukul 17:52)

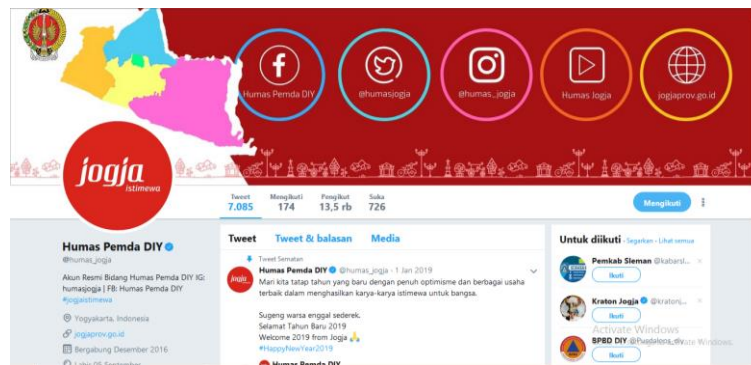
Dengan begitu, *E-Government* adalah suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan informasi dan teknologi komunikasi. Akun dari Pemda DIY sendiri hampir setiap harinya memberikan informasi baik itu informasi yang bersifat umum maupun informasi yang bersifat himbauan ataupun yang sejenisnya. Ini dapat terlihat dari beberapa retweet yang dilakukan oleh akun tersebut.

RETWEET HUMAS PEMDA DIY OLEH NETIZEN



Gambar 1.3 diakses pada 20 Maret 2019 Pukul 00:10

GAMBAR HOME TWITTER HUMAS PEMDA DIY



Gambar 1.4 diakses 20 Maret 2019 pukul 00:06

Sumber : Laman Twitter Humas Pemda DIY

Dari gambar 1.3 dapat dijelaskan bahwa akun dari Pemda DIY hampir setiap saat memberikan informasi kepada *netizen* yang mencakup wilayah DIY. Seperti melakukan retweet informasi dari berbagai instansi yang ada dilingkupnya yang sesuai dengan bidangnya, memberikan informasi kebijakan yang terdapat di lingkungan Pemda. Humas Pemda DIY juga memiliki ciri khas tersendiri dalam melakukan *tweet* ataupun *netizen* yang ingin mention dengan hastag (#jogjaistimewa) untuk melakukan atau memudahkan *tweet* yang menyangkut dengan DIY. Selain itu juga, media sosial twitter juga disebut sebagai *microblogging*. *Microblogging* adalah kombinasi dari blogging dan pesan instan yang memungkinkan pengguna untuk membuat pesan pendek untuk diposting dan dibagikan kepada audiens secara online. Platform sosial media seperti twitter telah menjadi bentuk yang sangat populer dari jenis blogging baru ini, terutama di *web* seluler - membuatnya jauh lebih nyaman untuk berkomunikasi dengan orang-orang dibandingkan dengan hari-hari ketika penjelajahan melalui *web*-web (<https://www.lifewire.com/what-is-microblogging-3486200> diakses pada 18 Februari 2018 pukul 23:29).

Penggunaan twitter di instansi pemerintahan merupakan fenomena baru di masa modernisasi yang semakin pesat. Sehingga twitter dianggap sebagai media informasi yang

menyempurnakan media konvensional yang telah ada sebelumnya. Selain itu, twitter lebih ingin menyuguhkan konten yang bersifat *live* dan *breaking* bagi penggunanya. Twitter ingin mengkhususkan diri pada konten yang bersifat *real time*. Baik konten berupa teks, video maupun foto. Sampai-sampai, twitter kini mengubah kategorinya di toko aplikasi *mobile* sebagai aplikasi berita.

Selain itu, jika dibandingkan dengan media sosial yang dimiliki oleh Humas Pemda DIY, media sosial twitter yang dibuat pada akhir tahun 2016 saat ini memiliki *followers* cukup banyak yaitu sebanyak 14.200-an, sedangkan dibawahnya yaitu media sosial *facebook* sebanyak 5.013 pengikut. Pada tahun 2017 pula Pemda DIY mendapatkan penghargaan dalam *social media & digital marketing* sebagai *great performing website*. Alasan pemerintah provinsi DIY mendapatkan ini adalah karena institusi yang diperbicangkan secara positif di sosial media. Penghargaan ini berindikasikan penilaian dari seberapa besar pengaruh *website* dari pemda dalam memberikan informasi yang ada kepada masyarakat melalui media yang ada. Ini menggambarkan bahwa dalam menerapkan salah satu *tools* untuk mencapai *E-Government* telah sesuai yang diharapkan meskipun masih terdapat beberapa kendala yang mungkin terjadi.

Seperti kutipan wawancara dari pra penelitian yang telah dilakukan yaitu

Pemda DIY pada tahun 2017 mendapatkan penghargaan dalam bidang *social media & digital marketing* sebagai *website* yang memberikan pengaruh yang besar kepada *stakeholdernya*. Meskipun *website* bukan berarti platform media lainnya tidak juga sebagai indikator keberhasilan dari penghargaan ini, justru platform media sosial termasuk twitter yang dimiliki pemda juga di nilai sebagai bahan rujukan apakah *website* tersebut terintegrasi dengan lainnya atau tidak.”(Hasil wawancara dengan staf Humas Pemda DIY Arif 28 Februari 2019)

Dengan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana implementasi dari Humas Pemda DIY dalam mengelola akun media sosial twitter

sehingga media sosial tersebut menjadi salah satu *tools* dalam penerapan *E-Government* yang baik dan efektif.

B. RUMUSAN MASALAH

Dalam penelitian ini dirumuskan dalam pertanyaan sebagai berikut :

Bagaimana pelaksanaan *E-Government* Pemda DIY melalui *tools* media sosial twitter?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui bagaimana implementasi dan efektivitas humas pemda Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dalam memberikan informasi melalui twitter.
2. Untuk mengetahui implementasi pemerintahan berorientasi pada hasil dalam *E-Government* di pemda DIY dalam meningkatkan pelayanan.

D. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan penelitian diatas, maka manfaat penelitian yang dapat diambil sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan masukan dalam pengembangan di dunia Ilmu Komunikasi, khususnya pada *public relations* serta dapat menjadi bahan selanjutnya bagi mahasiswa yang ingin meneliti lebih mendalam mengenai implementasi *E-Government* melalauai sosial media pemerintahan yang ada.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan dari Pemda DIY dalam melakukan implementasi *cyber public relations* sehingga dapat meningkatkan kinerja *E-Government* secara efektif dan efisien.

E. KAJIAN TEORI

1. Sosial Media

1.1 Pengertian Media Sosial

Sosial media adalah salah satu perkembangan dari media online, hal ini merupakan salah satu fenomena yang sering muncul dalam berkembangnya teknologi dan inovasi dari media online.

Menurut Chris Brogan (2010:11) dalam bukunya yang berjudul *Social Media 101 Tactic and Tips to Develop Your Business Online* mendefinisikan *Social media* sebagai berikut:

“Social media is a new set of communication and collaboration tools that enable many types of interactions that were previously not available to the common person”. (Sosial media adalah satu set baru komunikasi dan alat kolaborasi yang memungkinkan banyak jenis interaksi yang sebelumnya tidak tersedia untuk orang biasa).

1.2 Karakteristik *Social Media*

Adapun karakteristik menurut Rizky (Jurnal 2015: 224-242) menyebutkan sebagai berikut :

- a. **Partisipasi**, mendorong kontribusi dan umpan balik dari setiap orang yang tertarik atau berminat menggunakannya, hingga mengaburkan batas antara media dan audiens.

- b. **Keterbukaan**, kebanyakan media sosial terbuka bagi umpan bali dan partisipasi melalui saran-saran voting, komentar, dan berbagai informasi. Jarang sekali dijumpai batasan untuk mengakses dan memanfaatkan isi pesan.
- c. **Perbincangan**, kemungkinan terjadinya perbincangan antara pengguna secara dua arah.
- d. **Komunitas**, media sosial memungkinkan terbentuknya komunitas-komunitas secara cepat dan berkomunikasi secara efektif tentang beragam isu/kepentingan.
- e. **Keterhubungan**, mayoritas media sosial tumbuh subur lantaran kemampuan melayani keterhubungan antara pengguna, melalui fasilitas tautan (*links*) ke *website*, sumber-sumber informasi, dan pengguna lainnya.

1.3 Peran dan Fungsi Media Sosial

- a. **Kesederhanaan**, media sosia sangat mudah digunakan bahkan untuk orang tanpa dasar TI pun dapat mengaksesnya yang dibutuhkan hanyalah komputer dan koneksi internet.
- b. **Membangun Hubungan Sosial**, media menawarkan kesempatan tak tertandingi untuk berinteraksi dengan pelanggan dan membangun hubungan.
- c. **Jangkauan Global**, media sosial memungkinkan untuk menyesuaikan konten untuk setiap segmen pasar dan memberikan kesempatan bisnis untuk mengirimkan pesan ke lebih banyak pengguna.
- d. **Terukur**, dengan sistemtracking yang mudah, pengiriman pesan dapat terukur.

1.4 Twitter

Menurut Chris Brogan (2010:99) dalam bukunya yang berjudul *Social Media 101 Tactics and Tips to Develop Your Business Online* mendefinisikan twitter sebagai berikut :

“ *Twitter is a great place to share ideas, an idea bank, a place to gather information, to inspire thoughts, or to see what your friends are doing.*” (Twitter adalah tempat yang tepat untuk berbagi ide, bank gagasan, tempat untuk mengumpulkan informasi, untuk menginspirasi pikiran, atau untuk melihat apa yang teman anda lakukan.)

Twitter merupakan mikroblog. Memungkinkan pengguna untuk mengirim dan membaca pesan yang disebut kicauan (*twett*), berupa teks maksimal 140 karakter yang ditampilkan pada halaman profil pengguna (Muhammad Badri, 2011:140)

2. Hubungan Masyarakat Pemerintahan

2.1. Pengertian humas pemerintah

Eksistensi humas dalam suatu lembaga atau instansi pemerintah merupakan suatu keharusan baik secara fungsional maupun operasional. Kelengkapan ini dianggap sangat penting karena falsafah negara yaitu dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat seperti yang dikehendaki dalam sistem demokrasi Negara Indonesia. Sebagai negara demokrasi, humas berfungsi melayani rakyat, karena rakyat turut mengawasi setiap kegiatan pemerintah.

2.2 Peran Humas Pemerintah

Ruslan dalam bukunya *Etika Kehumasan Konsepsi dan Aplikasi* (2011:110-111) mengemukakan bahwa, peran humas pemerintah menyangkut beberapa hal sebagai berikut :

1. **Secara taktis** (jangka pendek), humas instansi pemerintah berupaya memberikan pesan-pesan atau informasi yang efektif kepada masyarakat sebagai khalayak sarasannya. Kemampuan untuk melaksanakan komunikasi yang efektif,

memotivasi dan memiliki pengaruh terhadap opini publik sebagai upaya “menyamakan persepsi” dengan tujuan dan maksud dari instansi atau lembaga yang bersangkutan.

2. **Secara strategis** (jangka panjang), humas instansi pemerintah berperan aktif dalam proses pengambilan keputusan (*decision making process*), dalam memberikan sumbang saran, gagasan, dan ide yang kreatif serta cemerlang untuk mensukseskan program kerja lembaga yang bersangkutan, sehingga mampu menunjang keberhasilan pembangunan nasional jangka panjang serta mendorong melalui kerja sama dan mendapat dukungan dari masyarakat.

3. *E-Government*

3.1 Pengertian *E-Government*

E-Government adalah suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder), dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet), dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik (Richardus Eko Indrajid, 2002).

3.2 Jenis *E-Government* (Indrajit, 2004).

a. Jenis *Publish*/Publikasi

Jenis ini adalah implementasi *E-Government* yang termudah karena aplikasi yang digunakan tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Didalam jenis publikasi yang terjadi adalah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data

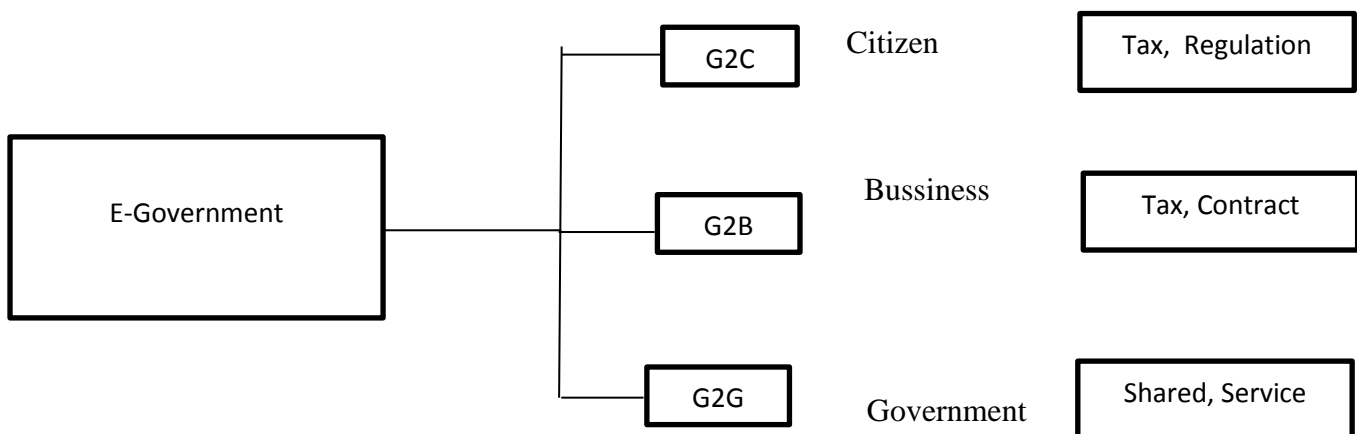
dan informasi yang dimiliki untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak lainnya yang berkepentingan melalui internet.

b. Jenis *Interact*/Interaksi

Jenis ini terjadi antara pemerintah dengan *stakeholders*. Dalam jenis ini terdapat komunikasi yang diwujudkan dalam dua bentuk yaitu secara langsung dan tidak langsung. Interaksi berpotensi meningkatkan peluang kepada masyarakat untuk dapat berpartisipasi dengan pemerintah secara cepat dan bebas.

c. *Transact*/Transaksi

Proses interaksi yang terjadi adalah interaksi dua arah dimana pemerintah dengan *stakeholders* mempunyai kepentingan. Dalam proses ini terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak kepada pihak lainnya. Interaksi yang terjadi pada jenis ini adalah hanya terjadi dalam sebuah transaksi saja.



Sumber : Indrajit, 2002

3.3 Relasi Antar Entitas Dalam *E-Government*

a. *Government To Citizens/Consumers*

Tipe ini merupakan tipe yang sering digunakan di pemerintahan dalam membangun dan menerapkan portofolio teknologi dan komunikasi dengan tujuan utama memperbaiki hubungan antara pemerintahan dengan masyarakat. Tujuan utama dari ini adalah dibangunnya aplikasi *E-Government* untuk membangun komunikasi melalui kanal-kanal yang beragam agar masyarakat dapat menjangkau pemerintahannya untuk pemenuhan berbagai pelayanan.

b. *Government To Bussiness*

Salah satu

tugas utama dari pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian suatu negara dapat berjalan dengan baik. Dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari perusahaan membutuhkan banyak data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Selain itu, perusahaan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga pemerintahan.

c. *Government To Government*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya bagi negara-negara ataupun instansi pemerintahan untuk intens dalam menjalani komunikasi. Kebutuhan interaksi antar pemerintahan menjadi hal yang pokok di zaman yang serba cepat ini.

3.4 Tahapan *E-Government*

Jangka waktu penerapan pengembangan *E-Government* disetiap lembaga pemerintahan mengacu pada tahapan pengembangan secara nasional, namun hal tersebut bervariasi sesuai dengan kondisi yang ada dilingkupnya. Tahapan dalam penerapan pengembangan *E-Government* tersebut mengikuti tingkatan-tingkatan sebagai berikut (Yordan Putra Anggana, 2009) :

a. Tingkat Persiapan

Tingkatan ini dimulai dengan cara sebagai berikut:

- i. Pembuatan situs *website* pemerintahan.
- ii. Pelatihan dan pendidikan sumber daya manusia pada penerapan *E-Government*.
- iii. Menyediakan saran dan akses publik
- iv. Sosialisasi keberadaan layanan informasi elektronik, baik untuk internal maupun publik.
- v. Pengembangan motivasi *leadership* dan kesadaran akan pentingnya manfaat *E-Government*.

b. Tingkat Pematangan

Adapun tingkat pematangan sebagai berikut:

- i. Pembuatan situs informasi layanan interaktif, antara lain dengan menanbah mesin pencari, fasilitas tanya jawab dan lain-lain.
- ii. Membuat hubungan dengan situ-situs informasi lembaga lainnya (*hyperlink*).

c. Tingkat Pemantapan

Tingkat pematangan sebagai berikut:

- i. Penyediaan fasilitas transaksi secara elektronik, dengan menambahkan fasilitas penyerahan formulir, fasilitas pembayaran dan lain-lain.
 - ii. Penyatuan aplikasi yang digunakan dan data dengan lembaga lainnya.
- d. Tingkat Pemanfaatan

Tingkat pemanfaatan sebagai berikut:

- i. Pembuatan berbagai aplikasi untuk pelayanan G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Bussines*), G2C (*Government to Citizen*), G2E (*Government to Empolyess*) yang terintegrasi.
- ii. Penyempurnaan kualitas pelayanan yang terbaik.

3.5 Tujuan Utama *E-Government*

Adapun tujuan utama *E-Government* dalam Inpres No.3, 2003

(https://epid.kominfo.go.id/uploads/instruksi_presiden_no_3_th_200311.pdf diakses pada 31 Maret 2019 pukul 22:06)

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

F. METODOLOGI PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif, metode ini hanya memberikan gambaran atau deskriptif tentang variabel dari sebuah fenomena yang diteliti.

Menurut Elvirano (2011: 47) dalam buku metodologi penelitian untuk *public relations* menyebutkan bahwa:

Di dalam penelitian deskriptif, variabel yang diteliti bisa satu, dua, tiga atau lebih. Setiap variabel yang diteliti tidak dilakukan pengujian untuk mengetahui adanya hubungan dari variabel-variabel yang diteliti atau dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan rumus statistik analisis yang digunakan dalam metode deskriptif.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada media sosial twitter @humas_jogja yang dikelola oleh bagian humas Pemda Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) Suryatmajan, Danurejan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55213.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini berdasarkan masalah yang ada penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Data tersebut yang kemudian dicatat dan diamati untuk pertama kalinya oleh peneliti. Data primer berupa informasi-informasi penelitian yang diperoleh secara langsung oleh peneliti ataupun dengan hasil observasi penelitian di lapangan. (Sosiawan, 2008) Untuk

teknik pengumpulan data pada data primer, peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

1) Observasi

Peneliti menggunakan teknik observasi dalam mengumpulkan data tentang keadaan ataupun kegiatan yang dilakukan oleh objek penelitian. Teknik observasi yang dilakukan oleh peneliti senada seperti penjabaran dari Rakhmat (1998 :84) bahwa teknik observasi dimaksudkan agar dapat menjelaskan secara terperinci tentang hal atau gejala yang terjadi dalam objek penelitian.

2) Wawancara Mendalam (*Depth Interview*)

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik wawancara mendalam (*depth interview*) agar dapat mengetahui objek penelitian secara lebih mendalam dan terperinci. Menurut Mulyana (2001:180) teknik wawancara mendalam yaitu bentuk komunikasi antara dua orang serta melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu. Wawancara dilakukan peneliti agar memperoleh informasi selengkap-lengkapnyanya dan akurat mengenai aktivitas komunikasi melalui media sosial twitter Humas Pemda DIY.

Adapun pihak yang akan diwawancarai secara mendalam, sebagai berikut:

i. Humas Pemda Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)

Hal ini dikarenakan Humas Pemda DIY bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan arus informasi khususnya pada media sosial twitter humas pemda, Informan yang dipilih yaitu adalah Bapak Areif selaku staf sub

bagian media sosial Humas Pemda DIY dan juga Bapak Ditya Nanaryo Aji selaku Kepala Biro Humas Pemda DIY

- ii. Masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta Yang Mengakses Twitter @humas_jogja

Dalam hal ini masyarakat yang melakukan akses kepada akun media sosial twitter @humas_jogja sangat penting sebagai informan yaitu Gilang Razif Sofwanandi. Ini dikarenakan mereka lah yang paling mengetahui manfaat apa saja yang mereka dapatkan ketika mengakses akun media sosial twitter @humas_jogja.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur-literatur kepustakaan dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

1) Dokumen

Pengumpulan data dan teori yang relevan dalam penelitian ini menggunakan bahan-bahan tertulis. Sumber bukti yang dijadikan fokus pada pengumpulan data adalah surat-surat, pengumuman resmi, agenda, laporan-laporan peristiwa tertulis, dokumen administratif, dokumen internal.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Huberman dan Miles. Huberman dan Miles seperti dikutip Idrus (2009: 97) mengajukan model analisa data yang disebut dengan model interaktif. Model interaktif terdiri dari tiga hal utama, yaitu :

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan langkah awal dalam menganalisa data dalam penelitian ini. Kegiatan reduksi data dalam penelitian ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami data yang telah dikumpulkan.

Data yang telah dikumpulkan dari lapangan melalui observasi, wawancara dengan cara merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan penting, mengklarifikasikan sesuai fokus yang ada pada masalah dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini, aspek-aspek yang direduksi adalah hasil observasi maupun wawancara menyangkut latar belakang profil. Tugas pokok fungsi, strategi kebijakan, program kebijakan, kegiatan operasional, serta hambatan pelaksanaan kebijakan kehumasan dari Bagian Humas Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahapan kedua dari tiga tahapan aktivitas menganalisa data dalam penelitian kualitatif. Dalam proses penyajian data peneliti menyajikan data secara jelas dan singkat untuk memudahkan dalam memahami masalah-masalah yang diteliti, baik secara bagian maupun secara keseluruhan. Hal yang penulis lakukan dalam proses penyajian data pada penelitian ini adalah penulis menggambarkan secara umum penelitian mulai yaitu profil Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Bagian admin media sosial hubungan masyarakat pemda DIY.

Setelah penyajian gambaran umum lokasi penelitian dimaksud maka peneliti menyajikan atau mendeskripsikan peran bagian hubungan masyarakat pemda DIY yang

mencangkup pelaksanaan kegiatan humas, tugas dan fungsi, strategi, program, kebijakan, kegiatan teknis operasional dan hambatan pelaksanaan kegiatan kehumasan.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah bagian ketiga dan merupakan unsur penting dalam teknik analisa data pada penelitian kualitatif. Dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, penulis membuat kesimpulan berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan. Dalam tahapan ini akan menjadi kesimpulan akhir yang akurat dan kredibel.

5. Uji Validatas Data

Uji Validitas data dalam penelitian ini adalah menggunakan triangulasi. Triangulasi data berusaha untuk mengecek kebenaran data yang telah dikumpulkan dan berusaha untuk mengecek kebenaran data tertentu dengan data yang diperoleh dari sumber lain. Triangulasi yang digunakan peneliti adalah triangulasi sumber data. Menurut Patton dalam Bungin (2007:257) triangulasi dengan menggunakan sumber data berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif. Waktu dan cara yang berbeda tersebut yaitu:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa saja yang dikatakan orang didepan umum dan membandingkan apa yang dikatakan oleh sumber secara pribadi.
- c. Membandingkan keadaan dan perspektif sorang dengan berbagai pendapat dan pendapat seperti pendapat rakyat biasa, pemerintahan, dll.
- d. Membandingkan apa saja yang dikatakan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sumber sepanjang waktu.

- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isu suatu dokumen yang berkaitan.

Pada penelitian ini hanya satu cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur keabsahan data yaitu dengan mengamati hasil wawancara.

6. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini, terdapat 4 bab garis besar yang menjelaskan mengenai topik skripsi. Kemudian terdapat pula sub bab untuk lebih memperinci penjelasan dari bab-bab besar sebelumnya. Hubungan antar bab dalam skripsi ini disusun secara sistematis agar lebih memudahkan pembaca untuk memahami isi skripsi sebagai berikut :

BAB I atau pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian teori, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II pada bab ini berisi tentang gambaran umum dari objek penelitian, yaitu Humas Pemda Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) yang diantaranya berisi sejarah dari sejarah, logo Pemda DIY, visi dan misi Humas Pemda DIY, struktur organisasi bagian Humas Pemda DIY, tugas pokok dan fungsi dan peta lokasi Humas Pemda DIY.

BAB III berisi tentang pembahasan mengenai pelaksanaan dari implementasi *E-Government* melalui media sosial twitter pada tahun 2017-2018.

BAB IV pada bab ini berisi tentang kesimpulan skripsi yang telah dijabarkan dari BAB I sampai dengan BAB III yang mana menjadi bagian akhir dari skripsi ini.