

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah membawa perubahan signifikan dalam cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Transformasi digital tidak hanya memengaruhi sistem penyebaran informasi, tetapi juga mengubah pola komunikasi publik dari yang sebelumnya bersifat satu arah menjadi lebih terbuka, interaktif, dan partisipatif. Dalam konteks pemerintahan modern, lembaga publik dituntut untuk mampu memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan pemerintah menyampaikan informasi secara lebih cepat dan luas, sekaligus membuka ruang dialog yang memungkinkan masyarakat berpartisipasi dalam proses komunikasi publik.

Salah satu bentuk perkembangan pemerintahan berbasis sosial media tersebut terlihat dari meningkatnya penggunaan media sosial sebagai sarana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Media sosial tidak lagi sekadar menjadi media penyebaran informasi, tetapi juga berfungsi sebagai ruang interaksi yang memungkinkan masyarakat memberikan tanggapan, kritik, maupun dukungan terhadap kebijakan dan kegiatan pemerintah. Melalui media sosial, lembaga pemerintah dapat membangun transparansi, meningkatkan akuntabilitas, serta memperkuat kepercayaan publik melalui komunikasi yang lebih terbuka dan responsif.

Perkembangan ekosistem digital di Indonesia menunjukkan tren yang sangat pesat. Data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2023 menunjukkan bahwa tingkat penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 78,9% dari total populasi. Angka tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat telah terhubung dengan ruang

komunikasi digital. Selain itu, survei Jakpat (2024) menunjukkan bahwa sekitar 89% masyarakat Indonesia menggunakan media sosial sebagai sumber utama dalam memperoleh informasi, dengan Instagram menjadi salah satu platform yang paling populer. Kondisi ini menunjukkan bahwa media sosial memiliki potensi besar sebagai kanal komunikasi publik bagi lembaga pemerintah dalam menyampaikan informasi sekaligus membangun keterlibatan masyarakat.

Tabel 1. 1Media yang Digunakan Masyarakat Indonesia untuk Mengakses Informasi

No	Jenis Media	Persentase Pengguna (%)
1	Media sosial	89
2	Media daring/online	52
3	Televisi	51
4	Koran	12
5	Radio	11
6	Majalah	7

Sumber : Data Indonesia, 2024.

Data tersebut menunjukkan bahwa media sosial menjadi media yang paling dominan digunakan masyarakat dalam mengakses informasi dibandingkan dengan media konvensional. Hal ini mengindikasikan bahwa lembaga pemerintah perlu mengoptimalkan strategi komunikasi digital agar informasi publik dapat tersampaikan secara efektif sekaligus mampu mendorong keterlibatan masyarakat dalam berbagai isu kebijakan maupun pelayanan publik.

Perkembangan teknologi digital juga terlihat pada tingkat daerah, termasuk di Provinsi Jawa Barat. Jawa Barat merupakan salah satu provinsi dengan tingkat adopsi teknologi digital yang cukup tinggi. Data Pemerintah Provinsi Jawa Barat (2023) menunjukkan bahwa tingkat penetrasi internet di wilayah ini telah mencapai 82,73%. Tingginya angka tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Jawa Barat memiliki akses yang luas terhadap teknologi digital, khususnya melalui perangkat seluler yang digunakan dalam aktivitas sehari-hari. Selain itu, kelompok usia

muda di wilayah ini juga memiliki tingkat penggunaan internet yang tinggi, sehingga media sosial menjadi salah satu sarana utama dalam memperoleh informasi dan berinteraksi secara daring.

Sejalan dengan kondisi tersebut, laporan DataReportal (2024) menunjukkan bahwa jumlah pengguna aktif media sosial di Indonesia telah mencapai sekitar 139 juta jiwa pada awal tahun 2024. Kondisi ini menunjukkan bahwa media sosial memiliki peran yang semakin penting dalam kehidupan masyarakat, termasuk dalam proses penyebaran informasi publik serta komunikasi antara pemerintah dan warga negara. Dengan karakteristik masyarakat yang semakin digital, lembaga pemerintah di tingkat daerah perlu menyesuaikan strategi komunikasinya agar mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas sekaligus mendorong keterlibatan publik dalam berbagai isu kebijakan dan pelayanan publik.

Dalam konteks penegakan hukum, lembaga kejaksaan juga memiliki tanggung jawab untuk membangun komunikasi publik yang transparan dan akuntabel kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan arah kebijakan yang tertuang dalam Rencana Strategis (Renstra) Kejaksaan Republik Indonesia Tahun 2025–2029 yang menekankan pentingnya penguatan tata kelola kelembagaan, peningkatan akuntabilitas kinerja, serta pembangunan kepercayaan publik melalui keterbukaan informasi dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam kerangka tersebut, komunikasi publik menjadi instrumen strategis dalam mendukung penegakan hukum yang transparan, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan masyarakat digital.

Tabel 1. 2 Arah Perencanaan Strategis Kejaksaan RI dan Penjabaran Strategi Kejati Jawa Barat

No	Rancangan Perencanaan Jangka Pendek	Rancangan Perencanaan Jangka Menengah	Strategi Kejati Jawa Barat
1	Peningkatan pelayanan hukum dan penyebarluasan informasi hukum	Penguatan pelayanan publik berbasis digital	Penyuluhan hukum dan penyebaran informasi melalui media komunikasi digital
2	Optimalisasi penegakan hukum	Transformasi sistem penegakan hukum profesional dan transparan	Peningkatan koordinasi penanganan perkara
3	Pencegahan tindak pidana korupsi	Penguatan sistem pencegahan korupsi	Pelaksanaan intelijen yustisial dan pengamanan pembangunan strategis
4	Optimalisasi pemulihan kerugian negara	Penguatan sistem pemulihan aset negara	Penanganan perkara berorientasi pemulihan aset
5	Penguatan tata kelola organisasi	Terwujudnya <i>good governance</i>	Pengawasan internal dan peningkatan transparansi pelayanan publik

Sumber: Renstra Kejaksaan RI 2025–2029 dan Renstra Kejati Jawa Barat 2025–2029, Diolah Peneliti.

Dalam konteks perencanaan tersebut, sebagaimana dikemukakan oleh Sakti (2014), proses perencanaan tidak hanya harus memenuhi prosedur normatif, tetapi juga harus dilaksanakan secara efektif dan efisien agar dapat memberikan dampak nyata dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, strategi komunikasi digital yang tercantum dalam dokumen perencanaan perlu diwujudkan dalam praktik komunikasi publik yang adaptif terhadap dinamika masyarakat digital.

Kejaksaan Tinggi Jawa Barat (Kejati Jabar) memiliki peran strategis dalam menegakkan hukum sekaligus membangun kepercayaan publik, khususnya di tengah perkembangan masyarakat digital di wilayah Jawa Barat. Implementasi komunikasi publik di lingkungan Kejati Jawa

Barat dilaksanakan melalui Bidang Penerangan Hukum (Penkum) yang memiliki tugas melaksanakan penerangan dan penyuluhan hukum kepada masyarakat, memberikan klarifikasi terhadap isu-isu publik yang berkaitan dengan Kejaksaan, serta mempublikasikan berbagai kegiatan penegakan hukum kepada masyarakat.

Bidang Penerangan Hukum tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi institusional, tetapi juga memiliki fungsi strategis dalam membangun komunikasi dua arah antara lembaga Kejaksaan dan masyarakat. Peran ini mencakup penyebaran informasi hukum yang mudah dipahami, pembentukan opini publik yang positif terhadap lembaga penegak hukum, serta upaya pencegahan misinformasi yang berpotensi memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja Kejaksaan.

Sebagai bentuk implementasi komunikasi digital, Kejaksaan Tinggi Jawa Barat memanfaatkan media sosial, khususnya Instagram melalui akun @kejati_jabar, sebagai salah satu sarana komunikasi publik. Pemanfaatan akun tersebut tidak hanya berfungsi sebagai media penyebaran informasi mengenai kegiatan kelembagaan dan penegakan hukum, tetapi juga sebagai ruang interaksi yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi hukum secara lebih mudah serta memberikan tanggapan terhadap berbagai isu yang disampaikan oleh institusi Kejaksaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti, peneliti menduga bahwa strategi komunikasi digital melalui media sosial dalam membangun keterlibatan publik pada Kejaksaan Tinggi Jawa Barat belum sepenuhnya optimal. Hal tersebut diduga strategi komunikasi digital yang dilakukan belum sepenuhnya sesuai dengan dimensi strategi komunikasi digital menurut Khan (2017), yaitu *sharing*, *transparency*, *openness*, dan *collaboration*.

Pada dimensi *sharing*, konten yang dipublikasikan masih didominasi oleh dokumentasi kegiatan internal lembaga dibandingkan dengan konten edukasi hukum yang bersifat partisipatif. Pada dimensi

transparency, informasi yang disampaikan telah menunjukkan adanya keterbukaan informasi, namun belum sepenuhnya dikemas dalam format yang mampu mendorong dialog publik. Pada dimensi *openness*, ruang interaksi sebenarnya telah tersedia melalui fitur komentar dan pesan langsung, tetapi pemanfaatannya dalam membangun komunikasi dua arah dengan masyarakat masih belum maksimal. Sementara itu, pada dimensi *collaboration*, keterlibatan masyarakat dalam proses produksi maupun pengembangan konten digital masih relatif terbatas.

Permasalahan tersebut menjadi semakin penting apabila dikaitkan dengan kewajiban lembaga negara dalam menyediakan informasi publik secara terbuka. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menegaskan bahwa setiap badan publik wajib menyediakan serta menyebarluaskan informasi yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan kepada masyarakat. Undang-undang ini menempatkan keterbukaan informasi sebagai bagian penting dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Ketentuan tersebut kemudian dipertegas melalui Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik yang mengatur mekanisme penyediaan dan penyampaian informasi publik secara sistematis, mudah diakses, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, lembaga pemerintah dituntut tidak hanya menyediakan informasi, tetapi juga mengelolanya secara komunikatif dan interaktif agar dapat meningkatkan partisipasi masyarakat.

Selain itu, pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah juga telah memiliki dasar kebijakan melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial bagi Instansi Pemerintah. Regulasi ini menegaskan bahwa media sosial harus dikelola secara profesional untuk mendukung transparansi, keterbukaan informasi, serta komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Bagi Kejaksaan Tinggi Jawa Barat, ketentuan tersebut menjadi landasan

penting dalam merancang strategi komunikasi digital yang tidak hanya berorientasi pada publikasi kegiatan, tetapi juga mendorong keterlibatan masyarakat secara lebih aktif.

Selanjutnya, Instruksi Jaksa Agung Nomor INS-004/A/JA/08/2012 tentang Peningkatan Penerangan dan Penyuluhan Hukum memberikan landasan operasional bagi kejaksaan dalam melaksanakan fungsi penerangan hukum secara lebih inovatif dan mudah dipahami oleh masyarakat. Kebijakan ini menunjukkan bahwa komunikasi publik merupakan bagian penting dari upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penegak hukum.

Berdasarkan berbagai kondisi tersebut, penelitian mengenai strategi komunikasi digital Kejaksaan Tinggi Jawa Barat menjadi relevan untuk dilakukan. Penelitian ini penting untuk memahami bagaimana media sosial dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi publik serta sejauh mana strategi komunikasi digital mampu mendorong keterlibatan masyarakat dalam isu-isu penegakan hukum. Sejalan dengan temuan Zainudin Hasan et al. (2025), efektivitas komunikasi digital lembaga pemerintah sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi, responsivitas, serta penyajian konten yang partisipatif. Namun demikian, kajian mengenai strategi komunikasi digital pada lembaga kejaksaan di tingkat daerah masih relatif terbatas.

Oleh karena itu, penelitian ini berfokus mengkaji strategi komunikasi, pola interaksi, dan penyampaian pesan melalui akun Instagram @kejati_jabar untuk memahami bagaimana media sosial dimanfaatkan dalam membangun keterlibatan publik. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian berjudul **“Strategi Pemerintahan Berbasis Sosial Media oleh Kejaksaan Tinggi Jawa Barat melalui akun @kejati_jabar dalam Membangun Keterlibatan Publik”** ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis bagi kajian komunikasi publik serta rekomendasi praktis bagi Kejati Jabar dalam meningkatkan efektivitas komunikasi digital di era keterbukaan informasi.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan, yaitu sebagai berikut:

1. Belum optimalnya dimensi *sharing* dalam strategi komunikasi digital, yang ditunjukkan oleh dominasi konten berupa dokumentasi kegiatan internal dibandingkan dengan konten edukasi hukum yang bersifat informatif, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.
2. Belum maksimalnya penerapan dimensi *transparency*, dimana informasi yang disampaikan telah mengarah pada keterbukaan, namun belum sepenuhnya dikemas dalam bentuk komunikasi yang mampu mendorong dialog publik serta pemahaman yang lebih mendalam dari masyarakat.
3. Masih terbatasnya implementasi dimensi *openness*, yang terlihat dari belum optimalnya pemanfaatan fitur interaktif media sosial, seperti kolom komentar dan pesan langsung, dalam membangun komunikasi dua arah yang aktif dan responsif antara institusi dengan masyarakat.
4. Rendahnya penerapan dimensi *collaboration*, yang ditunjukkan oleh minimnya keterlibatan masyarakat dalam proses produksi, pengembangan, maupun penyebaran konten digital yang dilakukan oleh Kejaksaan Tinggi Jawa Barat.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi penyebaran informasi melalui akun @kejati_jabar dalam membangun keterlibatan publik?
2. Bagaimana strategi transparansi informasi melalui akun @kejati_jabar dalam membangun keterlibatan publik?
3. Bagaimana strategi keterbukaan dalam interaksi publik melalui akun @kejati_jabar dalam membangun keterlibatan publik?

4. Bagaimana strategi kolaborasi antar *stackholder* melalui akun @ke-jati_jabar dalam membangun keterlibatan publik?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penyebaran informasi dalam pemanfaatan media sosial oleh Kejaksaan Tinggi Jawa Barat sebagai sarana komunikasi digital dalam penegakan hukum.
2. Untuk mengetahui transparansi dalam pemerintahan berbasis sosial media Kejaksaan Tinggi Jawa Barat melalui media sosial sebagai bentuk keterbukaan informasi kepada publik.
3. Untuk mengetahui keterbukaan dalam interaksi publik melalui media sosial Kejaksaan Tinggi Jawa Barat sebagai ruang partisipasi masyarakat dalam penegakan hukum.
4. Untuk mengetahui kolaborasi antara Kejaksaan Tinggi Jawa Barat dengan masyarakat melalui media sosial dalam membangun keterlibatan publik terhadap penegakan hukum.

E. Manfaat Penelitian

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

a. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian dalam bidang administrasi publik, khususnya terkait penggunaan media sosial oleh lembaga penegak hukum dalam membangun komunikasi publik. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi terhadap pengembangan literatur mengenai strategi pemerintahan berbasis sosial media dan partisipasi publik di sektor hukum.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi referensi dan masukan bagi Kejaksaan Tinggi Jawa Barat dalam mengelola media sosial agar lebih interaktif dan responsif terhadap publik. Rekomendasi yang disusun berdasarkan hasil

penelitian ini diharapkan dapat membantu perumusan kebijakan komunikasi digital yang lebih strategis dan adaptif terhadap perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat.

c. Manfaat Sosial

Penelitian ini turut mendorong peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya keterlibatan dalam proses penegakan hukum melalui media digital. Selain itu, diharapkan dapat memperkuat fungsi kontrol sosial terhadap lembaga hukum melalui ruang digital yang sehat dan konstruktif.

F. Kerangka Berpikir

Berkaitan dengan kerangka pemikiran, penelitian ini disusun untuk menjelaskan hubungan antara strategi pemerintahan berbasis sosial media dan keterlibatan publik dalam penegakan hukum oleh Kejaksaan Tinggi Jawa Barat melalui akun @kejati_jabar. Strategi Pemerintahan Berbasis Sosial Media dapat dipahami sebagai perencanaan dan pengelolaan penyampaian pesan melalui media berbasis digital yang dilakukan secara sistematis untuk mencapai tujuan komunikasi tertentu, termasuk pengaturan konten, pemilihan media, penentuan audiens sasaran, serta pola interaksi yang dibangun dengan publik.

Menurut Mulyana (2023), komunikasi digital memungkinkan penyampaian pesan dan interaksi dua arah tanpa batas ruang dan waktu. Dalam konteks lembaga publik, komunikasi digital menjadi strategi penting tidak hanya untuk menyebarkan informasi, tetapi juga membangun transparansi dan kepercayaan publik. Oleh karena itu, pemanfaatan akun @kejati_jabar dipahami sebagai strategi komunikasi Kejati Jabar dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat terhadap penegakan hukum.

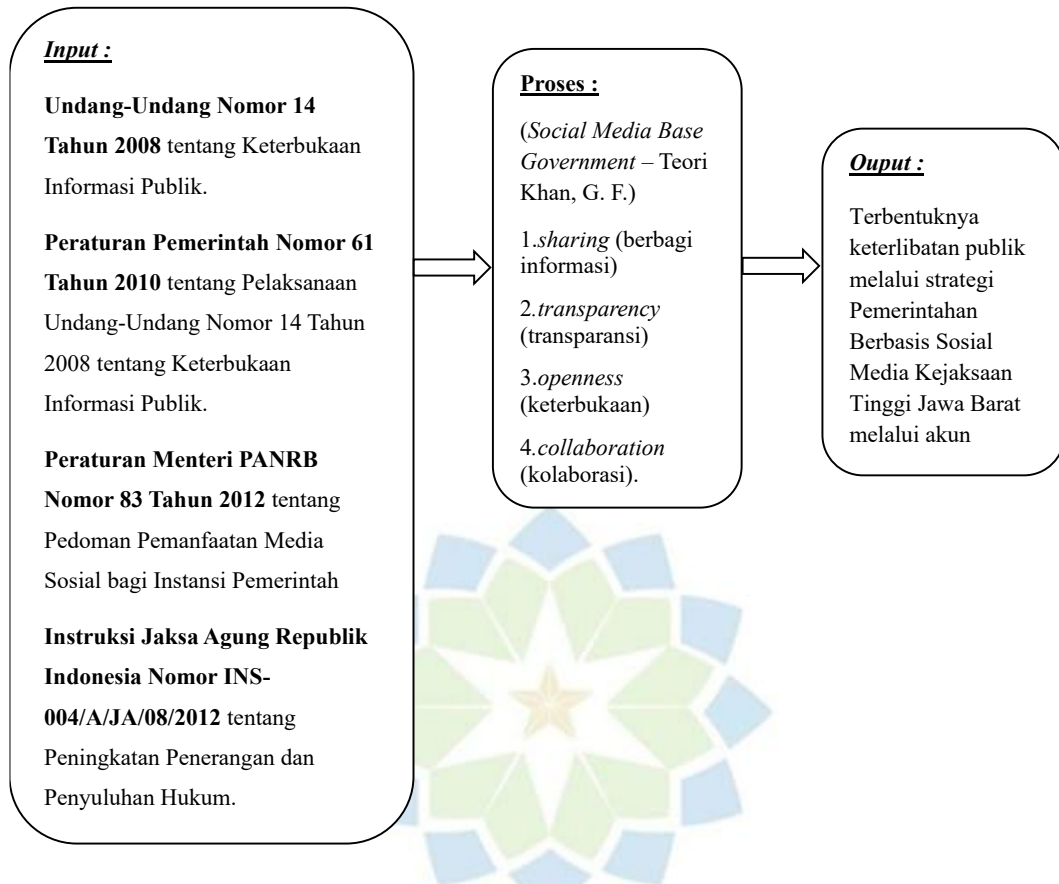
Melalui perspektif tersebut, peneliti berupaya menelaah bagaimana komunikasi digital yang dilakukan Kejati Jabar melalui media sosial dapat mendorong partisipasi publik dalam proses penegakan hukum secara terbuka dan kolaboratif. Teori yang digunakan peneliti dijadikan sebagai landasan untuk menjawab rumusan masalah yang telah

dirumuskan, serta membantu menjelaskan keterkaitan antara strategi komunikasi digital dengan peningkatan partisipasi masyarakat dalam ruang publik digital.

Peneliti menggunakan Teori *Social Media-Based Government* menurut Khan (2017) yang menjelaskan bagaimana pemerintah memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi publik yang interaktif, transparan, dan partisipatif. Teori ini memiliki empat dimensi utama, yaitu *sharing* (berbagi informasi), *transparency* (transparansi), *openness* (keterbukaan), dan *collaboration* (kolaborasi).

Keempat dimensi tersebut menjadi dasar analisis dalam menilai bagaimana Kejaksaan Tinggi Jawa Barat (Kejati Jabar) menggunakan Instagram untuk membangun komunikasi digital yang partisipatif. Dimensi *sharing* tampak dari penyebaran informasi hukum, *transparency* dari keterbukaan lembaga dalam publikasi kegiatan, *openness* melalui interaksi dengan publik di kolom komentar, dan *collaboration* melalui keterlibatan masyarakat dalam kampanye hukum.

Oleh karena itu, peneliti menyusun skema kerangka pemikiran berdasarkan masalah penelitian beserta landasan teorinya sebagai panduan analisis yang sistematis.



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

Sumber: Khan, G. F. (2017). diolah peneliti, 2025.