

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah mengubah pendekatan pemerintah terhadap keterlibatan publik secara signifikan. Media sosial khususnya, telah muncul sebagai alat yang ampuh untuk menyebarkan informasi, memfasilitasi komunikasi dua arah, dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan publik. Lembaga pemerintah Indonesia memanfaatkan media sosial sebagai mekanisme penyebaran informasi, sehingga mendorong hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat luas.

Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi), yang sebelumnya dikenal sebagai Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), memegang peranan penting dalam mengawal transformasi digital nasional. Komdigi bertugas menyusun kebijakan, regulasi, dan mekanisme pengawasan di bidang komunikasi dan digital. Salah satu upaya Komdigi dalam meningkatkan fungsinya adalah dengan memanfaatkan platform media sosial, khususnya Instagram, untuk penyebaran informasi, konten edukasi, inisiatif literasi digital, dan program pemerintah lainnya.

Sebagai kementerian yang bergerak di bidang teknologi dan digitalisasi, Komdigi memiliki tujuan untuk meningkatkan literasi digital, meningkatkan infrastruktur teknologi informasi, memperluas akses internet, dan meningkatkan layanan publik secara digital. Salah satu cara Komdigi dalam mencapai tujuan tersebut adalah dengan memanfaatkan media sosial, khususnya Instagram, sebagai platform yang efektif dan menarik untuk berinteraksi dengan masyarakat.

Akun Instagram resmi Komdigi, @kemkomdigi, digunakan sebagai sarana komunikasi yang interaktif dengan masyarakat. Melalui platform ini, Komdigi menyampaikan berbagai konten seperti pengumuman kebijakan terbaru, informasi layanan publik, kampanye literasi digital, serta edukasi mengenai keamanan siber.

Konten-konten tersebut diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam mendukung agenda transformasi digital nasional.

Namun, keberhasilan strategi komunikasi melalui media sosial tidak hanya diukur dari jumlah pengikut atau tingkat interaksi seperti suka, komentar, dan bagikan. Lebih penting lagi adalah memahami sentimen publik terhadap konten yang disampaikan. Sentimen publik mencerminkan persepsi, opini, dan emosi masyarakat terhadap informasi yang diterima. Analisis sentimen menjadi krusial untuk mengetahui apakah publik merespons positif, netral, atau negatif terhadap kebijakan dan program yang dijalankan oleh Komdigi.

Untuk memperoleh analisis sentimen yang lebih akurat dan komprehensif, penelitian ini menggabungkan tiga metode:

1. Analisis menggunakan model pretrained IndoBERT (Indonesian RoBERTa Base Sentiment Classifier), dan
2. Metode analisis sentimen dengan memanfaatkan AI (Akal Imitasi) API OpenAI dan API DeepSeek yang disertai prompt khusus

Salah satu metode yang efektif untuk menganalisis sentimen publik adalah Aspect-Based Sentiment Analysis (ABSA). ABSA memungkinkan identifikasi sentimen yang lebih terperinci dengan memetakan sentimen terhadap aspek-aspek spesifik dalam sebuah teks. Pendekatan ini telah banyak dibahas dalam literatur, seperti yang dilakukan oleh Wang et al. (2021) yang menggunakan model BERT untuk analisis sentimen berbasis aspek pada data media sosial (Wang et al., 2021) dan Maheswari & Dhenakaran (2020) yang memanfaatkan logika fuzzy dalam analisis sentimen berbasis aspek pada data besar media sosial (Maheswari & Dhenakaran, 2020). Selain itu, pendekatan multi-task yang diusulkan oleh Chen et al. (2021) menggunakan BERT untuk ABSA dapat diterapkan untuk memproses data komunikasi pemerintah di media sosial (Chen et al., 2021).

Penelitian yang lebih mendalam mengenai pendekatan multimodal dalam ABSA juga dilakukan oleh Liu et al. (2022), yang menggabungkan data teks dan gambar untuk analisis sentimen pada platform seperti Instagram (Liu et al., 2022).

Dengan pemanfaatan ABSA, Komdigi dapat memperoleh wawasan lebih mendalam mengenai persepsi masyarakat terhadap berbagai kebijakan dan program yang disampaikan melalui Instagram, serta meningkatkan responsivitas komunikasi publik.

## **1.2. Rumusan Masalah**

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

1. Mengukur seberapa besar minat dan partisipasi publik terhadap konten yang diunggah oleh Komdigi di Instagram, melalui indikator jumlah komentar dan interaksi lainnya.
2. Menganalisis sentimen positif, netral, dan negatif yang diekspresikan oleh publik terhadap berbagai aspek dari konten yang disajikan oleh Komdigi.
3. Menguji apakah terdapat korelasi antara tingkat keterlibatan publik dan sentimen yang mereka sampaikan dalam interaksi di media sosial tersebut.
4. Mengidentifikasi aspek-aspek spesifik yang mempengaruhi sentimen publik, seperti topik konten, gaya penyajian, penggunaan media visual, dan lain-lain.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat keterlibatan publik terhadap akun Instagram Komdigi pada tahun 2024.
  - Menggunakan indikator jumlah likes, komentar, dan shares pada setiap postingan untuk mengukur tingkat keterlibatan publik.
2. Menganalisis sentimen publik terhadap konten yang dipublikasikan di akun Instagram Komdigi pada tahun 2024.

- Menggunakan metode Aspect-Based Sentiment Analysis (ABSA) untuk mengkategorikan data berdasarkan aspek dan sentimen.
3. Menguji hubungan antara tingkat keterlibatan publik dan sentimen publik terhadap akun Instagram Komdigi pada tahun 2024.
    - Menggunakan teknik korelasi dan regresi untuk menguji hubungan antara tingkat keterlibatan publik dan sentimen publik.
  4. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi sentimen publik terhadap akun Instagram Komdigi.
    - Menggunakan analisis data untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang menjadi perhatian, kepuasan, atau ketidakpuasan publik terhadap konten yang disajikan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1.4.1. Manfaat Teoretis**

###### **1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan:**

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu komunikasi dan teknologi informasi, khususnya dalam bidang analisis sentimen media sosial dan Aspect-Based Sentiment Analysis (ABSA). Dengan menerapkan ABSA pada data Instagram Komdigi, penelitian ini memperkaya literatur mengenai metode analisis sentimen yang lebih mendalam dan terfokus pada aspek-aspek spesifik dalam konten digital.

##### **1.4.2. Manfaat Praktis**

###### **1. Identifikasi Aspek Positif dan Negatif:**

Dengan menganalisis sentimen publik terhadap berbagai aspek konten yang disajikan oleh Komdigi, penelitian ini dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang memperoleh respon positif maupun negatif dari masyarakat. Menawarkan pendekatan tribrid analisis sentimen yang dapat diterapkan untuk monitoring opini publik.

## 2. Meningkatkan Kepercayaan Publik:

Dengan memahami respon masyarakat dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan publik terhadap Komdigi, kementerian dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik. Hal ini diharapkan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Komdigi dan pemerintah secara keseluruhan.

## 3. Optimalisasi Strategi Komunikasi:

Penelitian ini memberikan wawasan bagi Komdigi mengenai konten mana yang lebih efektif dalam membangun kepercayaan dan keterlibatan publik. Informasi ini sangat berguna untuk mengoptimalkan strategi komunikasi digital, sehingga pesan-pesan yang disampaikan dapat lebih tepat sasaran dan diminati oleh Masyarakat.

### **1.4.3. Manfaat Sosial**

#### 1. Feedback bagi Pemerintah:

Penelitian ini berfungsi sebagai umpan balik bagi pemerintah mengenai persepsi dan harapan masyarakat. Dengan mengetahui respon publik atas kebijakan dan program yang dijalankan, pemerintah dapat menyesuaikan kebijakan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

#### 2. Peningkatan Partisipasi Publik:

Dengan meningkatkan kualitas komunikasi dan keterlibatan di media sosial, diharapkan masyarakat menjadi lebih aktif berpartisipasi dalam berbagai program pemerintah. Partisipasi publik yang tinggi akan mendukung keberhasilan program transformasi digital yang diusung oleh Komdigi.

### 3. Edukasi dan Literasi Digital:

Penelitian ini menyoroti pentingnya konten literasi digital yang mendapatkan respon positif dari masyarakat. Hal ini mendorong upaya peningkatan edukasi dan literasi digital di masyarakat, sehingga masyarakat lebih siap menghadapi tantangan dan peluang di era digital.

## 1.5. Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian ini adalah sebagai berikut::

### 1. Bab 1 Pendahuluan

Berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penelitian.

### 2. Bab 2 Tinjauan Pustaka

Mengulas konsep media sosial, tingkat keterlibatan, analisis sentimen, dan ABSA, serta kerangka konseptual dan hipotesis.

### 3. Bab 3 Metode Penelitian

Menjelaskan jenis, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data

### 4. Bab 4: Hasil dan Pembahasan

Menyajikan hasil analisis data serta pembahasan terhadap temuan.

### 5. Bab 5: Kesimpulan dan Saran

Merangkum temuan penelitian, implikasi teoretis dan praktis, serta saran untuk penelitian dan aplikasi lebih lanjut

## 1.6. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada hal-hal berikut:

- Media sosial: Penelitian ini hanya akan berfokus pada media sosial Instagram sebagai sumber data. Alasan peneliti memilih media sosial Instagram adalah karena media sosial ini merupakan media sosial yang paling banyak digunakan oleh Komdigi untuk menyampaikan informasi kepada publik.

Selain itu, media sosial Instagram juga memiliki fitur-fitur yang dapat mendukung analisis sentimen, seperti komentar dalam postingan

- Periode Penelitian: Penelitian ini berfokus pada konten yang dipublikasikan oleh Komdigi di tahun 2024 dari Januari hingga akhir Desember.