

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan sarana terjadinya hubungan antar seseorang dengan orang lain. Adanya komunikasi menyebabkan terjadinya hubungan sosial antara seseorang dengan orang lainnya yang saling membutuhkan. Komunikasi juga menjadi salah satu wadah yang dibutuhkan untuk menyampaikan pikiran, perasaan, dan permasalahan kehidupan yang dihadapi oleh seseorang kepada orang lain. Komunikasi juga dibutuhkan oleh pemerintah dan masyarakatnya dalam menghadapi permasalahan yang terjadi, salah satunya permasalahan pandemi Covid-19.

Covid-19 merupakan sebuah virus corona yang baru diidentifikasi sebagai SARS-CoV-2 yang awalnya muncul di Kota Wuhan, China pada bulan Desember 2019. Covid-19 memiliki 85% homologi dengan SARS-CoV, S-protein yang akan mengikat pada manusia terutama pada paru-paru, ginjal, dan jantung dengan gejala yang paling sering muncul adalah demam, batuk kering, sesak, *fatigue*, dan *myalgia*. Virus ini memiliki masa inkubasi lebih lama dan penularan yang terjadi melalui droplet saluran nafas dan kontak erat dengan penderita menyebabkan penularannya lebih tinggi. Pandemi Covid-19 terjadi sangat cepat, hingga pada tahun 2020 Covid-19 telah menyebar ke seluruh negara yang ada di dunia termasuk Negara Indonesia (Hairunisa & Amalia, 2020).

Penyebaran virus ini di Indonesia dapat dikatakan sangat cepat dan pada bulan Juni 2020, seluruh provinsi di Indonesia sudah memiliki pasien positif Covid-19 termasuk Sumatera Barat. Sumatera Barat masuk ke dalam hitungan 10 besar provinsi di Indonesia dengan jumlah pasien positif terbanyak. Hingga Bulan Januari 2021 sudah tercatat terdapat kasus positif Covid-19 sebanyak 22.178 orang dengan keterangan 20.167 orang sembuh, 486 orang meninggal dunia sedangkan sisanya masih dirawat ataupun diisolasi sesuai dengan prosedur dari pemerintah.<sup>1</sup>

Masyarakat Indonesia tentunya membutuhkan informasi yang dapat dijamin kebenarannya pada masa pandemi Covid-19 dan hal ini akan mudah didapatkan oleh masyarakat melalui pemerintah. Bukan hanya membutuhkan informasi mengenai garis besar tentang pandemi saja, masyarakat juga membutuhkan informasi yang jelas tentang Covid-19 di daerahnya. Keterbukaan informasi mengenai pandemi oleh pemerintah sangat diharapkan masyarakat sebagai acuan dan pengingat agar tetap mengikuti instruksi pemerintah. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat bukan hanya tentang jumlah kasus Covid-19, tetapi juga arahan dari pemerintah dan informasi lainnya yang dapat mengurangi penyebaran virus Covid-19 ini.

Pemerintah merupakan pihak yang penting pada era keterbukaan informasi publik, karena masyarakat akan lebih mudah mengontrol setiap langkah ataupun kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Keterbukaan

---

<sup>1</sup> "Data Pantauan Covid-19 Sumatera Barat", diakses dari <http://corona.sumbarprov.go.id>

informasi publik merupakan bagian penting dari penyelenggaraan pelayanan publik serta bagi seluruh warga Negara Indonesia menuju akses terhadap hak-haknya. Masyarakat tidak mungkin mendapatkan hak dan pelayanan lainnya dengan baik apabila informasi yang didapatkan dari pemerintah tidak tepat dan benar. Kinerja pelayanan publik oleh pemerintah sangat berpengaruh kepada tindakan masyarakat, oleh karena itu harus dilaksanakan secara transparan dan mengundang partisipasi publik.

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi semakin lama akan semakin maju, sehingga perlu dimanfaatkan oleh para pelaksana kebijakan dalam rangka mendukung kinerja pemerintah dan menyerap aspirasi yang diberikan oleh publik secara luas melalui media komunikasi sosial yang efektif. Pemberitaan yang diberikan oleh pemerintah melalui media sosial dilakukan oleh unsur pemerintahan tanpa harus melakukan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat. Media sosial dianggap sangat penting untuk mendukung pemerintah dalam keterbukaan informasi publik.

Media sosial dipilih oleh pemerintah sebagai jembatan interaksi komunikasi dengan masyarakat guna meningkatkan *e-government* terhadap pelayanan publik yang lebih terbuka dan efektif. Hal ini sangat penting bagi pemerintah provinsi ataupun kota untuk menyediakan layanan media sosial yang berguna sebagai sumber informasi dan memenuhi kebutuhan layanan publik. Penggunaan media sosial menjadi daya tarik pemerintah dalam membangun kepercayaan antar instansi pemerintah untuk mampu

meningkatkan responsivitas masyarakat.<sup>2</sup> Media sosial memiliki peluang untuk mendukung proses pemberian informasi publik agar lebih terbuka, cepat, dan membantu pemerintah daerah bekerja lebih efisien, interaktif, responsif dalam memberikan respon kepada masyarakat serta mendekatkan diri kepada masyarakat melalui media sosial.

Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat meluncurkan sebuah pelayanan atau pemberian informasi publik yang dapat mempermudah interaksi pemerintah dengan masyarakat di sosial media Instagram dengan menggunakan *username* @humas.sumbar. Aplikasi Instagram yang mendukung adanya akun @humas.sumbar merupakan *platform online* untuk membantu Pemerintah Sumatera Barat dalam memberikan informasi dan pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan hal ini, penggunaan media sosial Instagram dapat menunjang dan mempermudah Pemerintah Sumatera Barat untuk memberikan informasi kepada masyarakat.

Pemerintah Provinsi Sumatera Barat memiliki bagian hubungan masyarakat yang bertugas sebagai penghubung antara instansi tersebut dengan masyarakatnya. Sebagai bagian dari kelembagaan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, Bagian Hubungan Masyarakat bertujuan menciptakan masyarakat informatif yang serba *modern* dan tidak lepas dari peran media dan informasi. Bagian Hubungan Masyarakat ini berfungsi meningkatkan pemanfaatan informasi dalam penyelenggaraan pemerintah

---

<sup>2</sup> Mickoleit, "Penggunaan Media Sosial oleh Pemerintah", diakses dari <https://dx.doi.org/10.1787/5jxrcmghmk0s-en>,

daerah serta menumbuhkan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Bagian Hubungan Masyarakat Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat memiliki bagian penerangan yang bertugas untuk menyelenggarakan pengkajian bahan kebijakan umum dan koordinasi, fasilitasi, pelaporan serta evaluasi penatausahaan bagian, pelayanan informasi eksternal dan internal publikasi dan dokumentasi. Bagian penerangan sendiri membawahi Subbagian Tata Usaha, Subbagian Dokumentasi, dan Subbagian Pemberitaan. Seluruh subbagian tersebut bergabung ke dalam Bagian Hubungan Masyarakat yang menghubungkan pemerintah tersebut kepada masyarakatnya.<sup>3</sup>

Aktivitas kehumasan yang dilaksanakan oleh bagian hubungan masyarakat Pemerintah Provinsi Sumatera Barat pada saat sekarang masih menunjukkan bahwa terdapat jurang komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dalam aktivitas komunikasi kenegaraan. Secara umum, komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat di Sumatera Barat belum terlaksana dengan baik. Pola-pola komunikasi yang ditempuh oleh humas Sumatera Barat masih terbelang konvensional dan searah. Pada saat ini, masyarakat tidak memiliki sumber daya komunikasi yang memadai untuk dapat berhubungan dengan penguasa pemerintahan secara berimbang (Siregar et al., 2020:17).

---

<sup>3</sup> “Visi Misi Humas Sumbar”, diakses dari [http://bagianhumas.sumbarprov.go.id/details/visi\\_misi](http://bagianhumas.sumbarprov.go.id/details/visi_misi)

Berdasarkan data yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, virus Covid-19 ini sangat berdampak besar dalam seluruh bidang baik bidang ekonomi, sosial, politik, pariwisata hingga pendidikan. Pandemi Covid-19 ini sangat melumpuhkan aktivitas Negara Indonesia termasuk juga daerah Sumatera Barat. Dampak Covid-19 yang dirasakan oleh masyarakat Sumatera Barat cukup banyak, seperti banyaknya karyawan yang dirumahkan, hotel ditutup, pengalihan sistem pendidikan, penurunan ekonomi, hingga ditutupnya beberapa pasar di Sumatera Barat.<sup>4</sup>

Dampak sosial yang terjadi akibat pandemi Covid-19 di Sumatera Barat salah satunya yaitu banyaknya masyarakat yang terkena PHK sehingga menambah angka pengangguran di Sumatera Barat. Hingga Agustus 2020 Badan Pusat Statistik (BPS) Sumatera Barat mencatat sebanyak 35.457 warga menganggur akibat pandemi Covid-19 dan warga tersebut merupakan warga dari 19 kabupaten dan kota yang ada di Sumatera Barat dengan daerah terbanyak pengangguran yaitu Kota Padang selanjutnya Kabupaten Padang Pariaman dan Kabupaten Pesisir Selatan.<sup>5</sup> Hal ini bukan hanya berdampak kepada aspek sosial saja namun juga berdampak kepada banyak aspek lainnya, termasuk aspek ekonomi.

---

<sup>4</sup> Andri, "Dampak Covid-19, 2.500 Karyawan Hotel di Sumatera Barat dirumahkan", diakses dari <https://www.idntimes.com/news/indonesia/andri-nh/dampak-covid-19-2500-karyawan-hotel-di-Sumatera-barat-dirumahkan/3>

<sup>5</sup> Noli Hendra, "35.457 Warga Sumbar Menjadi Pengangguran Akibat Pandemi Covid-19", diakses dari <https://www.google.com/amp/s/m.bisnis.com/amp/read/20201105/533/1313982/35457-warga-sumbar-menjadi-pengangguran-akibat-pandemi-covid-19>

Pertumbuhan perekonomian Sumatera Barat akibat terjadinya pandemi Covid-19 tumbuh secara terbatas dan berdampak besar kepada masyarakat, salah satunya pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Pada saat terjadinya pandemi dan pemerintah menetapkan untuk PSBB hingga *lockdown*, banyak UMKM yang mengalami penurunan dan tidak dapat memproduksi terutama UMKM di bidang kuliner. Keterbukaan informasi melalui akun Instagram [@humas.sumbar](#) akan membantu para UMKM di Sumatera Barat untuk menerima informasi mengenai perkembangan peraturan UMKM di masa pandemi Covid-19.

Dampak ekonomi bukan hanya terjadi pada UMKM, tetapi juga berdampak kepada buruh, petani, ojek *online*, dan masyarakat miskin. Banyak masyarakat Sumatera Barat yang terpaksa berhenti berjualan dan menjadi pengangguran hingga tidak memiliki penghasilan. Badan Pusat Statistik (BPS) Sumatera Barat mengatakan bahwa Sumatera Barat mengalami pertumbuhan ekonomi yang negatif dikarenakan imbas dari pandemi Covid-19, beberapa peristiwa penting yang dicatat BPS dan menyebabkan penurunan perekonomian di Sumatera Barat yaitu pelaksanaan PSBB pada 22 April hingga 7 Juni 2020 yang berisi larangan kegiatan berkumpul, peniadaan penerbangan, penutupan akses keluar masuk jalur darat kecuali untuk barang, penutupan tempat aktivitas ekonomi, penutupan

pusat perbelanjaan dan penutupan hotel.<sup>6</sup> Penutupan berbagai bidang tersebut juga menyebabkan dampak yang tidak baik terhadap aspek pariwisata.

Pemberlakuan PSBB selama dua bulan lebih di Sumatera Barat menyebabkan tidak adanya kunjungan dari para wisatawan sehingga tempat pariwisata sepi dan transaksi hotel mengalami penurunan. Selain itu, para pedagang kaki lima yang berjualan di tempat wisata juga mengalami pengurangan pendapatan.<sup>7</sup> Badan Pusat Statistik (BPS) Sumatera Barat mencatat selama tujuh bulan terakhir sejak April hingga Oktober 2020 tidak adanya kunjungan turis asing atau wisatawan mancanegara ke Sumatera Barat akibat dampak dari pandemi Covid-19.<sup>8</sup>

Sektor pendidikan di Sumatera Barat juga tidak luput dari pengaruh pandemi Covid-19, salah satunya yaitu terjadinya kesulitan dalam memberikan pelajaran kepada peserta didik. Saat terjadinya kasus Covid-19 Pemerintah Sumatera Barat memutuskan untuk meliburkan sekolah lalu dilanjutkan dengan pembelajaran dalam jaringan (daring) guna mencegah penyebaran virus Covid-19 ini sendiri. Banyak terjadi kendala saat dilaksanakannya pembelajaran jarak jauh atau daring ini, yaitu kurangnya pemahaman guru terhadap informasi teknologi yang menyebabkan banyak

---

<sup>6</sup> M. Syahrani dan W. Lubis, "Pandemi Covid-19, Perekonomian Sumbar Kontraksi 4,91 Persen", diakses dari <https://www.google.com/amp/s/m.bisnis.com/amp/read/20200806/534/1275636/pandemi-covid-19-perekonomian-sumbar-kontraksi-491-persen>

<sup>7</sup> Sumbar Fokus, "Dampak Covid-19, Sebesar ini Penurunan Transaksi yang Dialami Hotel dan Restoran", diakses dari <https://www..sumbarfokus.com/berita-dampak-covid19-sebesar-ini-penurunan-transaksi-yang-dialami-hotel-dan-restoran-.html>

<sup>8</sup> Ikhwan Wahyudi, "Selama 7 Bulan tak Satupun Turis Asing Berkunjung ke Sumatera Barat", diakses dari <https://www.google.com/amp/s/m.antaranews.com/amp/berita/1873312/selama-7-bulan-tak-satupun-turis-asing-berkunjung-ke-sumatera-barat>



guru hanya memberikan tugas untuk siswanya tanpa memberikan penjelasan mengenai materi tersebut, selain itu para peserta didik diharuskan memiliki fasilitas yang tidak murah untuk mendukung proses sekolah daring ini juga menjadi keluhan para masyarakat, keluhan lainnya yaitu banyaknya orang tua peserta didik yang terlalu bergantung kepada pihak sekolah dalam proses pendidikan anaknya.<sup>9</sup>

Keadaan pandemi Covid-19 yang hingga saat ini belum dapat diatasi oleh pemerintah, tentunya akan menyebabkan kecemasan tersendiri bagi masyarakat terutama saat ini proses kehidupan akan terus berlanjut. Pada awal tahun 2021, Pemerintah Sumatera Barat memiliki rencana untuk membuka proses belajar mengajar tatap muka setelah berbulan-bulan belajar secara *online*. Pemerintah mengatakan bahwa kebijakan yang telah ditetapkan akan tetap menjadi prioritas utama, yaitu kesehatan dan keselamatan peserta didik, pendidik, keluarga dan masyarakat.<sup>10</sup> Keluarnya kebijakan pemerintah mengenai pembelajaran tatap muka ini tentunya menyebabkan timbulnya pro dan kontra dari orang tua peserta didik karena keadaan pandemi Covid-19 di Indonesia yang belum pulih dan masih mengkhawatirkan.

Banyaknya sektor kehidupan yang terkena dampak akibat pandemi Covid-19 menuntut pemerintah agar lebih cepat bertindak dalam mengatasi

---

<sup>9</sup> Ris-ant, "Proses Pendidikan Sumbar Masih Kesulitan dalam Kondisi Pandemi Covid-19" diakses dari

<https://www.google.com/amp/s/sumbar.antaranews.com/amp/berita/367300/proses-pendidikan-sumbar-masih-kesulitan-dalam-kondisi-pandemi-covid-19>

<sup>10</sup> Novia Harlina, "Sumbar Kembali Belajar Tatap Muka pada 2021, Bagaimana Prosedurnya?" diakses dari <https://m.liputan6.com/regional/read/4444876/sumbar-kembali-belajar-tatap-muka-pada-2021-bagaimana-prosedurnya>

seluruh permasalahan yang terjadi. Masyarakat tentunya berharap kepada pemerintah agar seluruh dampak ini secepatnya dapat diatasi dengan baik tanpa merugikan banyak pihak. Sumatera Barat merupakan salah satu daerah di Indonesia yang sangat merasakan dampak dari pandemi Covid-19 ini sendiri, dan karena itu masyarakat membutuhkan pemerintah agar dapat mengatasi kecemasan yang terjadi pada masa Covid-19.

Pemerintah provinsi Sumatera Barat mengatasi kecemasan masyarakat tentang Covid-19 menggunakan berbagai cara, salah satunya yaitu selalu memberikan pembaharuan berita melalui laman Instagram @humas.sumbar, dimana akun Instagram ini merupakan akun resmi Bagian Humas Sekretariat Daerah Sumatera Barat. Sejak pandemi Covid-19 di Sumatera Barat, laman Instagram @humas.sumbar dipenuhi oleh berita yang memuat segala hal berbau pandemi, baik itu tentang penambahan kasus positif, informasi bantuan untuk masyarakat, hingga instruksi yang diberikan oleh gubernur dalam rangka mencegah penyebaran virus ini. Pemberitaan yang diberikan oleh humas dari Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat akan menjadi sumber berita valid mengenai Covid-19 ini dimana berita yang diberikan memiliki keterangan yang jelas.

Akun Instagram @humas.sumbar memiliki sebanyak 30.000 pengikut di mana pada laman Instagram tersebut dapat dilihat beberapa pengikut memang aktif untuk menyukai, mengomentari, atau bahkan hanya melihat informasi yang diberikan oleh akun resmi Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat. *Admin* dari akun Instagram @humas.sumbar bukan hanya melakukan

pembaruan informasi, tetapi juga membalas komentar dari masyarakat Sumatera Barat yang bertanya karena hal ini sangat penting untuk membantu pencegahan tersebarnya berita yang tidak benar. Pada pandemi Covid-19 ini, laman Instagram @humas.sumbar dipenuhi dengan postingan mengenai berita tersebut, apakah ada penambahan kasus positif atau pemberitahuan informasi dari Pemerintah Sumatera Barat yang berguna untuk masyarakat.

Pada keadaan pandemi Covid-19 saat ini menjadi suatu fenomena yang menarik jika dilakukan penelitian mengenai keterbukaan informasi kepada masyarakat tentang Covid-19 di suatu daerah oleh pemerintah. Hal ini dapat dilihat dari kebutuhan masyarakat akan pengetahuan dan pembaruan berita setiap harinya mengenai Covid-19, bahkan masyarakat juga ingin menyampaikan keluhannya kepada pemerintah, oleh karena itu keterbukaan informasi tentang pandemi ini sangat menarik jika dijadikan penelitian. Keterbukaan informasi yang dilakukan oleh pemerintah ini juga sangat berguna untuk mencegahnya tuntutan oleh masyarakat di kala pandemi ini masih menyerang seluruh lapisan masyarakat Indonesia.

Pada penelitian ini fokus untuk mengetahui keterbukaan informasi melalui akun Instagram @humas.sumbar mengenai Covid-19 karena laman Instagram ini merupakan sarana pemberian informasi tentang Covid-19 yang dipilih oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dimana pada saat ini umumnya seluruh masyarakat sudah memiliki media sosial Instagram. Penelitian ini untuk mengetahui apakah Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat sendiri sudah memenuhi keterbukaan informasi kepada publik tentang

pandemi Covid-19 yang menjadi kecemasan masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Sumatera Barat pada saat ini. Hal ini juga berkaitan dengan aktivitas *postingan* dari *admin* akun Instagram @humas.sumbar tentang perkembangan kasus Covid-19 dan informasi dari pemerintah di Sumatera Barat setiap harinya yang dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.

Keterbukaan informasi kepada publik sangat berkaitan erat dengan tujuan lancarnya proses komunikasi antara pemerintah dengan masyarakatnya dimana media merupakan salah satu alat komunikasi massa yang dinilai memiliki peranan penting dalam mewujudkan keterbukaan informasi.<sup>11</sup> Sebagai komunikator publik, fungsi humas dari pemerintahan harus dapat menyebarluaskan informasi dan juga bertindak sebagai mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan pemerintah dengan berperan menciptakan keadaan yang kondusif. Komunikasi yang baik tentunya akan mampu membangun ruang publik dan membangun kepercayaan publik dengan menunjukkan hasil kerja nyata dan menyusun strategi komunikasi efektif antara pemerintah dengan masyarakat, dan melalui media sosial juga publik dapat menilai baik atau buruknya citra pemerintahan.<sup>12</sup>

Peran pemerintah dalam memberikan informasi mengenai perkembangan kasus Covid-19 merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh

---

<sup>11</sup> Dev\_yandip, "Media Massa Punya Peran Penting dalam Keterbukaan Informasi Publik", diakses dari <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/media-massa-punya-peran-penting-dalam-keterbukaan-informasi-publik/>

<sup>12</sup> Admin Prokomsetda, "Pengertian, Prinsip, dan Penerapan Good Governance di Indonesia", diakses dari <https://bulelengkab.go.id>

masyarakat pada saat ini, karena virus Covid-19 mempengaruhi berbagai aspek kehidupan yang dijalani oleh masyarakat. Keterbukaan informasi yang diberikan oleh pemerintah merupakan salah satu komunikasi tidak langsung yang dapat dilakukan dalam membantu masyarakat agar mengetahui informasi langsung dari pemerintah di masa pandemi Covid-19 saat ini. Komunikasi yang dilakukan melalui media sosial oleh pemerintah merupakan salah satu cara untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat di tengah banyaknya kemunculan berita bohong.

Pemberian informasi mengenai Covid-19 oleh pemerintah provinsi Sumatera Barat melalui *platform* media sosial Instagram merupakan bentuk komunikasi secara tidak langsung oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan informasi publik. Informasi yang diberikan pada akun Instagram @humas.sumbar tersebut memiliki sumber yang jelas dan dapat diakui kebenarannya, maka aktivitas komunikasi tidak langsung antara pemerintah dan masyarakat dapat berlangsung secara baik. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Keterbukaan Informasi Publik oleh pemerintah di tengah pandemi Covid-19 ini melalui akun Instagram.

Penelitian mengenai keterbukaan informasi mengenai Covid-19 oleh Pemerintahan Sumatera Barat belum ada yang melakukannya, karena pandemi Covid-19 baru terjadi di Indonesia pada tahun 2020. Peneliti tertarik mengetahui bagaimana keterbukaan informasi yang dilakukan oleh Pemerintah Sumatera Barat mengenai pandemi Covid-19 dalam mengatasi kecemasan masyarakat dan juga mengurangi banyaknya berita bohong

tentang pemerintah di masyarakat. Penelitian ini dapat menjadi tolak ukur dikarenakan penelitian ini tidak hanya membahas bagaimana keterbukaan informasi oleh pemerintah di media sosial Instagram, tetapi juga membahas bagaimana dampak dari keterbukaan informasi tersebut kepada masyarakat dalam keadaan pandemi yang berhasil mengubah seluruh aspek kehidupan masyarakat. Maka peneliti tertarik dalam penelitiannya dan menetapkan judul dari penelitian ini yaitu :

**“Keterbukaan Informasi kepada Publik Mengenai Covid-19 oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Melalui Akun Instagram @humas.sumbar”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah peneliti ingin melihat bagaimana transparansi dari keterbukaan informasi yang dilakukan oleh Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat dalam masa pandemi Covid-19 respon yang muncul di masyarakat terhadap keterbukaan informasi yang dilakukan oleh Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat mengenai Covid-19 pada akun media sosial Instagram @humas.sumbar?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis transparansi dari keterbukaan informasi yang dilakukan oleh humas Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat

dalam masa pandemi Covid-19 pada akun media sosial Instagram @humas.sumbar.

2. Menganalisis respon masyarakat yang terjadi pada kolom komentar akun media sosial Instagram @humas.sumbar mengenai Covid-19.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pengetahuan dan mampu memperkaya keilmuan dalam penelitian. Demikian pula, penelitian ini diharapkan dapat menambah keberagaman keilmuan dan pengetahuan yang berkaitan dengan kajian komunikasi pada umumnya, terutama pada komunikasi pemerintah terkait keterbukaan informasi publik di instansi pemerintah atau badan publik yang diteliti.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat digunakan untuk melihat sejauh mana pengelolaan sumber informasi yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat khususnya bagian hubungan masyarakat dalam penyediaan informasi mengenai Covid-19 dalam membantu keterbukaan informasi publik serta dapat memberikan wawasan mengenai penggunaan media sosial dalam ruang lingkup pelayanan dan pemberian informasi dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik.