

Study Open Government Maturity pada Social Media Pemerintah

Sulaeman Fattah¹, Erwin Musdah¹, Arif Alauddin Umar¹

¹ Politeknik STIA LAN Makassar

Abstract. Changes in information technology have an impact on changing demands for more open governance. A number of data points and study results show that governance in Indonesia still tends not to be open, even though it has gone through several periods of bureaucratic reform. This study aims to explain the level of open government maturity in state institutions on social media after bureaucratic reform. The research uses content analysis methods on social media data, especially the official Twitter accounts of the Ministry of Finance and the Ministry of Religion. The results of the study revealed that there were differences in the maturity level of open government in the two government institutions studied. The Ministry of Religion still tends to be at the initial condition level even though the outcome indicators are already at the open participation level. The Ministry of Finance has tended to be at the open participation level even though the capability is still at the initial level. The quality of social media management tends to be directly proportional to the title of bureaucratic reform in each analysed institution.

Keywords: open government maturity; bureaucratic reform; Ministry of Finance; Ministry of Religion; government social media

Abstrak. Perubahan pada teknologi informasi berdampak pada perubahan tuntutan tata Kelola pemerintahan yang lebih terbuka. Sejumlah data dan hasil studi menunjukkan tata Kelola pemerintahan di Indonesia masih cenderung belum terbuka meskipun telah melalui beberapa periode reformasi birokrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tingkat kematangan open government Lembaga Negara pada media sosial pasca reformasi birokrasi. Penelitian menggunakan metode analisis isi terhadap data social media khususnya Twitter resmi Kementerian Keuangan dan Kementerian Agama. Hasil penelitian mengungkapkan adanya perbedaan level kematangan open government pada dua lembaga pemerintah yang diteliti. Kementerian Agama masih cenderung pada level intial condition meskipun pada indicator outcome sudah berada pada level open participation. Kementerian Keuangan Sudah cenderung pada level open participation meskipun kapabilitas masih pada level initial. Kualitas pengelolaan social media cenderung berbanding lurus dengan predikat reformasi birokrasi masing-masing lembaga yang dianalisis.

Kata Kunci: open government maturity; reformasi birokrasi; kementerian keuangan; kementerian agama; social media pemerintah

Received: 20/08/2023

Revised: 20/09/2023

Accepted: 23/09/2023

***Korespondensi:**

Politeknik STIA LAN Makassar
Jl. A. P. Pettarani No. 61, Bua Kana, Rappocini,
Makassar, Sulawesi Selatan
Email: erwinmusdah@stialanmakassar.ac.id

PENDAHULUAN

Era society 5.0 menghasilkan konsekuensi yang tidak terelakkan bagi partisipasi aktif publik (masyarakat) di berbagai ranah kehidupan sosial, tidak terkecuali dalam lingkup penyelenggaraan pemerintahan. Dalam era yang salah satunya ditandai dengan *internet of things* khususnya terkait pemanfaatan sosial media yang kian masif ini, pemerintah di berbagai lini dituntut tidak saja beradaptasi dengan pemanfaatan *Information and Communication Technology* (ICT) dalam aktivitasnya (Bouty et al., 2019; Napitupulu, 2016; Yamin, 2018), tetapi juga secara langsung melibatkan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan (Lee & Kwak, 2012; McDermott, 2010; Utama et al., 2019).

Dampaknya, proses penyelenggaraan pemerintahan kian terbuka/transparan kepada publik atau yang dikenal dengan *open government*, yang merupakan model penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka dan partisipatif, melalui proses ko-kreasi yang mengkolaborasikan elemen pemerintah dan elemen non-pemerintah, seperti organisasi masyarakat sipil, akademisi, dan mitra pembangunan, guna mewujudkan solusi inovatif bagi masyarakat (Bappenas.go.id). Berdasarkan konsep ini, penyelenggaraan pemerintahan kontemporer haruslah dijalankan secara transparan, partisipatif, dan kooperatif/kolaboratif (McDermott, 2010; Solar et al., 2012).

Dalam konteks global, *open government* pertama kali menyeruak sebagai agenda penting ketika pertama kali diinisiasi oleh pemerintahan Amerika Serikat melalui forum *Open Government Partnership/OGP* (Lee & Kwak, 2012), yang kemudian menjadi kesepakatan bersama diantara 8 (delapan) negara penggagas guna mengembangkan tata pemerintahan yang mempromosikan keterbukaan, pelibatan masyarakat, akuntabilitas dan penggunaan teknologi untuk memperkuat pemerintahan, yang secara spesifik diterjemahkan menjadi keterbukaan, akuntabel, partisipatif, dan inovatif (Heny & Nurdin, 2018). Hal ini pada gilirannya terus dikembangkan bahkan kian meluas, terutama ketika Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) menelurkan *Sustainable Development Goals* (SDGs), yang diantaranya bertujuan mengembangkan institusi yang efektif, akuntabel, dan transparan serta menjamin pengambilan keputusan yang responsif, inklusif, partisipatif, dan representatif di segala level (Yamin, 2018).

Dalam konteks Indonesia, *open government* menjadi hal yang diusung Indonesia sebagai bagian dari kesepakatan multilateral OGP di tahun 2011 (Heny & Nurdin, 2018),

yang kemudian menghasilkan rencana aksi nasional (RAN) keterbukaan pemerintah/*open government*, yang telah diimplementasikan dalam lima tahapan dengan fokus tertentu sejak 2012-2018. Sebagai wujud nyata komitmen keberlangsungan hal ini, pada tahun 2020 Indonesia meluncurkan rencana aksi nasional *open government* Indonesia (RAN-OGI), yang menitikberatkan kolaborasi antara pemerintah dan organisasi masyarakat sipil (OMS), yang diharapkan dapat melahirkan ide dan aksi dalam mendorong implementasi nilai transparansi, partisipasi, inovasi, akuntabilitas, dan inklusif guna menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya (Bappenas.go.id). Dalam perspektif yang lebih spesifik, komitmen pemerintah Indonesia guna mewujudkan pemerintahan yang terbuka/transparan, partisipatif, dan kolaboratif telah menjadi agenda nasional yang berkelanjutan, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, yang kemudian dijabarkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024.

Dukungan regulasi tersebut diharapkan dapat mendorong upaya pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang terbuka/transparan kepada publik. Namun, mencermati statistik yang ada, seperti indeks persepsi korupsi Indonesia yang hanya berada pada angka 38 dalam skala nilai 0-100 pada tahun 2021 (bappenas.go.id); indeks demokrasi Indonesia yang berada pada angka 74,92 pada tahun 2019 (bps.go.id), yang hanya menempatkan Indonesia pada posisi 64 dari 167 negara di dunia dengan kategori demokrasi tidak sempurna, yang mengartikan bahwa Indonesia masih memiliki tingkat partisipasi yang rendah dan cukup banyak memiliki masalah pemerintahan (eiu.com). Selain itu, dari 337 badan publik di Indonesia pada tahun 2021, hanya terdapat 83 badan publik atau sebesar 24,63% yang masuk dalam kategori/kualifikasi badan publik yang informatif, sementara selebihnya 63 badan publik atau 18,69% menuju informatif, 54 badan publik atau 16,02% cukup informatif, 37 badan publik atau 10,98% kurang informatif, dan 100 badan publik atau 29,67% masih tidak informatif (komisiinformasi.go.id). Sejumlah statistik miris ini tampaknya menunjukkan bahwa penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia masih jauh dari kata terbuka/transparan, partisipatif, dan kolaboratif. Sekalipun demikian, terdapat pula statistik baik berupa peningkatan dalam hal *E-Government*

Development Indeks (EDGI), Online Service Index (OSI), dan E-Participation Index Indonesia versi PBB di tahun 2020 (United Nations, 2020).

Sejumlah studi parsial terkait juga telah menjelaskan perkembangan keterbukaan pemerintah di Indonesia. Salah satu studi menjelaskan tingkat kematangan *e-government* berdasarkan SPBE Menpan di RSUD Jampang Kulon Jawa Barat menunjukkan RSUD tersebut masih berada pada kategori kurang atau dibawah indeks 2 (Amalia, 2021). Survei lain mengevaluasi penyelenggaraan pemerintahan menggunakan *e-government maturity model* di Kota Gorontalo. Hasilnya menyatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik masih berada pada kategori sedang (Bouty et al., 2019). Studi-studi lain juga menunjukkan masih minimnya partisipasi dan kolaborasi terkait info pandemi Covid-19 (Dharma & Kasim, 2021); buruknya penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan yang berbasiskan sistem pelayanan publik PATEN (I Made Sukarsa et al., 2020), dan tingkat maturitas pemanfaatan media sosial dalam penyelenggaraan *open government* yang masih berada pada level terendah atau level 1/permulaan di Kementerian Luar Negeri (Utama et al., 2019). Sekalipun demikian, terdapat pula sejumlah studi parsial terkait yang menyatakan bahwa ada kemajuan dalam hal keterbukaan/transparansi pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, seperti studi di Desa Melung Kabupaten Banyumas (Yamin, 2018) dan studi literatur yang menunjukkan adanya inovasi pembangunan open data di bidang pendidikan, seperti Dapodik, PD Dikti, dan EMIS (Mukhlisa & Kasim, 2021).

Sejumlah studi di atas menunjukkan adanya variasi dalam penilaian tingkat maturitas penyelenggaraan *open government* di Indonesia. Berdasarkan hal itu, menarik untuk melakukan studi lanjutan terkait tingkat maturitas penyelenggaraan *open government* di Indonesia di sejumlah institusi pemerintah khususnya pemerintah pusat. Institusi ini pada umumnya dijadikan *pilot project* atas setiap kebijakan skala nasional dalam konteks Indonesia. Pemilihan kementerian/lembaga yang akan menjadi lokus studi dapat didasarkan pada rating penyelenggaraan sejumlah indikator *open government* yang terakumulasi dalam penilaian reformasi birokrasi di kementerian/lembaga. Fokus studi didasarkan pada sejumlah indikator *open government* yang tampak melalui pemanfaatan sejumlah media sosial kementerian/lembaga terpilih, yang ditelaah menggunakan *content analysis*. Sementara untuk *theoretical framework* yang menjadi *tools of analysis*, dapat menggunakan *Open Government Maturity Model* yang dikembangkan Lee dan Kwak (Lee & Kwak, 2012).

Studi *Open Government Maturity* ini sendiri telah dikaji dalam beberapa studi-belakangan ini. Studi studi yang ada fokus pada pengembangan model *open government maturity* (Pirannejad & Ingrams, 2022), pola adaptasi *open government maturity* (Estermann, 2018), dan integrasi website dan *social media* dalam upaya memperkuat *open government maturity* (Verma et al., 2017). Berbeda dengan studi-studi tersebut, studi ini difokuskan untuk mengukur kematangan *open government* pada Lembaga pemerintah. Penelitian-penelitian dengan fokus yang sama sebetulnya telah dilakukan pada lembaga-lembaga pemerintah di Indonesia (Rahmatika et al., 2019; Utama et al., 2019) dan di Amerika Serikat (Young et al., 2020). Akan tetapi, studi-studi yang ada menilai *open government* menggunakan website pemerintah. Penelitian bertujuan untuk menjelaskan tingkat kematangan *open government* Lembaga Negara pada media sosial pasca reformasi birokrasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian analisis isi. Pendekatan ini dipilih karena data yang dianalisis adalah data konten *social media* pemerintah. Mekanisme penelitian analisis konten menurut Zuchdi & Afifah, (2019) terdiri dari Pengadaan Data, Pengurangan Data, Inferensi, dan Analisis. Pengadaan Data dilakukan dengan bantuan aplikasi NCapture pada NVIVO. Semua data postingan *social media* pemerintah di *capture* sehingga menghasilkan *Big Data* untuk dianalisis. Pengurangan data tidak dilakukan karena semua data digunakan sebagai bahan analisis. Inferensi merupakan proses kontekstualisasi atas teks. Proses inferensi pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teori *Open Government Maturity* dari Lee & Kwak (2012). Sejumlah kata kunci digunakan untuk mengkontekstualisasi data. Terakhir, analisis dilakukan dengan menginterpretasi temuan menggunakan teori *Open Government Maturity* untuk menentukan tingkat maturitas *open government* lembaga pemerintah yang diteliti.

Sumber data dibagi menjadi sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer merupakan sumber data dari hasil pengumpulan data dari sosial media lembaga pemerintah pusat yang menggunakan *software* NVIVO. Akun *social media* pemerintah pusat dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Kriteria pemilihan didasarkan pada indeks reformasi birokrasi tahun 2021. Lembaga Pemerintah

yang menjadi unit analisis adalah Kementerian Keuangan dan Kementerian Agama. Kedua institusi yang kami pilih pada penelitian ini setidaknya harus memiliki akun *social media* Twitter, Facebook, Instagram, dan Youtube yang terkoneksi dengan *website* resmi pemerintah. Kami memilih dua lembaga pemerintah pusat yang memiliki peringkat Reformasi Birokrasi yang berbeda. Sampel lembaga pemerintah yang dipilih pada penelitian ini adalah:

1. Kementerian Keuangan dengan predikat reformasi birokrasi A
2. Kementerian Agama dengan predikat reformasi birokrasi BB

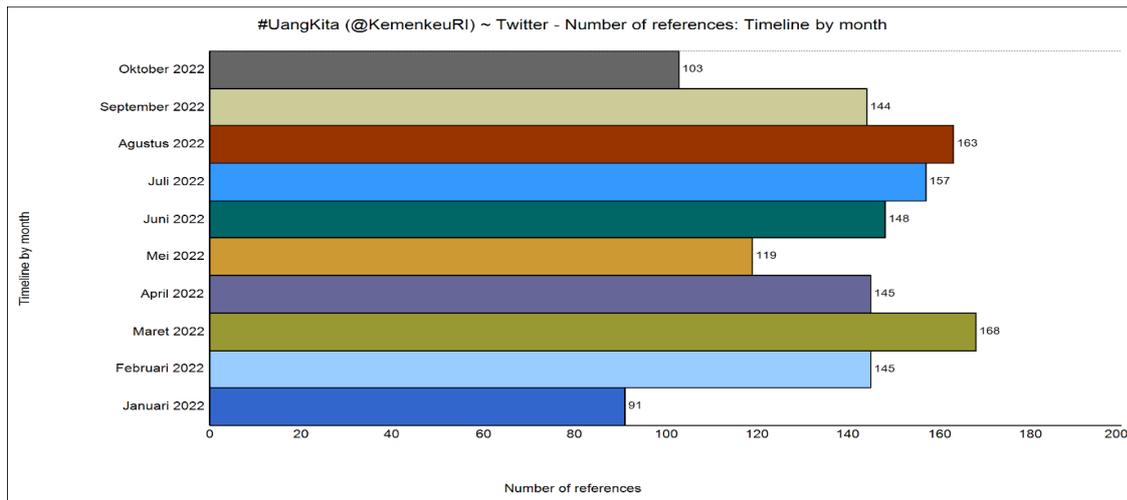
Data dikumpulkan dengan menggunakan Aplikasi NCapture dari NVIVO. Karena keterbatasan akses pada aplikasi ini, maka data *social media* yang dikumpulkan hanya data *social media* Twitter. Dari empat *social media*, hanya data dari Twitter yang bisa di *capture* menjadi data set dan diolah lebih detail menggunakan NVIVO. Data Twitter kementerian keuangan dan kementerian agama dikumpulkan pada 22 Oktober 2022. Adapun data sekunder bersumber dari dokumen-dokumen khususnya yang terkait dengan reformasi birokrasi, tata kelola informasi, maupun kebijakan-kebijakan yang relevan dengan penelitian ini.

Proses penafsiran data dilakukan dengan dua tahapan analisis. Analisis konten menggunakan *tools* pada aplikasi NVIVO seperti *word cloud*, *frequent word*, *networking*, dll. Data-data tersebut menghasilkan tabel, grafik, dan gambar-gambar yang kemudian akan dilanjutkan dengan analisis deskriptif. Hasil olah data-data deskriptif tersebut diinterpretasi dan disistematisasi menggunakan teori *open government maturity*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Twitter Kementerian Keuangan

Sampai tanggal 21 Oktober 2022, Twitter Kementerian Keuangan telah mempublikasi 1383 *tweet*. *Tweet* pertama yang *tercapture* adalah *tweet* tanggal 12 Januari 2022 dan *tweet* terakhir adalah pada tanggal 21 Oktober 2022 21.37. Rata-rata *tweet* per bulan adalah sebanyak 138 *tweet*. Selengkapnya *tweet* per bulan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Jumlah Tweet Per Bulan pada Twitter Kemenkeu

Sumber: Olah Data 2022

Hasil olah data Twitter Kementerian Keuangan menunjukkan lima kata yang paling sering muncul adalah kata: temankeu, Indonesia, 2022, selamat, dan ada. Selengkapnya kata-kata yang sering muncul dapat dilihat pada gambar berikut



Gambar 2. Wordcloud Twitter Kementerian Keuangan

Sumber: olah data 2022

Konteks dari masing-masing kata dengan frekuensi kemunculan tertinggi tersebut dapat diketahui melalui analisis *word tree*. Hasilnya adalah sbb:

- Kata “temankeu” digunakan untuk menyapa, mengimbau, dan mengedukasi masyarakat seputar pengelolaan keuangan negara, serta mengajak masyarakat untuk ikut serta dalam program-program Kemenkeu.
- kata “Indonesia” paling banyak digunakan untuk menginformasikan kondisi perekonomian Indonesia, tata kelola keuangan negara, serta keterangan tempat kegiatan/peristiwa/acara nasional maupun internasional.
- Kata “2022” digunakan untuk menjelaskan waktu
- Kata “selamat” digunakan untuk menyapa masyarakat dan mengucapkan selamat kepada akun tertentu atau selamat atas prestasi tertentu.
- Kata “ada” digunakan untuk konteks yang beragam. Selain penggunaan secara umum untuk menjelaskan eksistensi sebuah peristiwa, kata ini sering digunakan untuk mengajak masyarakat berinteraksi melalui kuis maupun ikut serta dalam kegiatan-kegiatan Kemenkeu seperti lelang, pendaftaran

Data tersebut diatas menunjukkan kecenderungan fokus sosial media kementerian keuangan cukup beragam. Selain menyebarkan informasi, akun Twitter kementerian keuangan juga digunakan untuk menyapa masyarakat, mengedukasi masyarakat, serta memberi peluang bagi keterlibatan publik dalam kegiatan-kegiatan Kemenkeu.

Kami melakukan analisis *word tree* lebih lanjut untuk sejumlah kata kunci yang terkait proses dan kinerja. Kami menemukan hanya sedikit informasi mengenai perencanaan, implementasi, dan pengawasan serta tidak ada informasi mengenai evaluasi. Kata perencanaan hanya muncul dalam tiga *tweet*. Dua diantaranya lebih menekankan informasi mengenai pengawasan terhadap pengelolaan keuangan yang dimulai dari tahap perencanaan. Satu informasi lainnya menginformasikan mengenai kegiatan *Budget to Campus* yang akan membahas mengenai berbagai perspektif dan dalam proses perencanaan dan perumusan APBN. Selengkapnya dapat dilihat pada kutipan *tweet* berikut:

“Dalam proses perencanaan dan perumusan APBN dibutuhkan banyak perspektif dari kacamata publik. Nah, BUDGET GOES TO CAMPUS akan bahas pokok kebijakan APBN 2023 kedepan.

Catat tanggalnya!

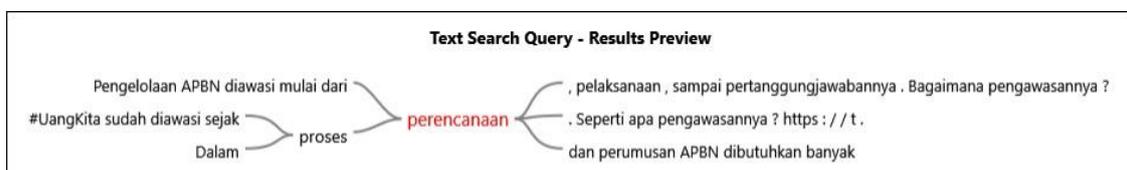
Senin, 25 Juli 2022

🕒 09.00 WIB

Pendaftaran cek utas berikut <https://t.co/NkfjSax2NA>”

(Tweet 22 Juli 2022 Pukul 16.15)

Adapun *word tree* dari kata perencanaan pada Twitter kemenkeu dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3. Hasil text search kata “Perencanaan” pada Twitter Kemenkeu

Sumber: Olah data 2022

Kata implementasi ditemukan dalam dua tweet pada Twitter kemenkeu. Kedua tweet tersebut tidak menginformasikan kegiatan implementasi yang dilakukan oleh Kemenkeu melainkan berisi informasi kesepakatan negara-negara G20 mengenai upaya implementasi Solusi Dua Pilar perpajakan internasional dan kerja sama ekonomi dan keuangan bilateral antara Indonesia dan Singapura. Selengkapnya tweet mengenai implementasi dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4. Hasil text search kata “implementasi” pada Twitter Kemenkeu

Sumber: Olah Data 2022

Kata pengawasan ditemukan dalam tujuh tweet. Ketujuh tweet tersebut tidak menginformasikan mengenai kegiatan pengawasan yang dilakukan Kemenkeu. Informasi terkait pengawasan lebih banyak disampaikan dengan tujuan mengedukasi masyarakat mengenai mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh Kemenkeu. Selengkapnya informasi mengenai pengawasan pada Twitter Kemenkeu dapat dilihat pada *word tree* berikut:



Gambar 5. Hasil text search kata “pengawasan” pada Twitter Kemenkeu
 Sumber: olah data 2022

Selain mengetahui informasi kegiatan apa saja yang dilakukan oleh Kementerian Keuangan, penelitian ini juga akan mengungkapkan bagaimana *social media* pemerintah menampilkan data-data pemerintahan. Untuk maksud tersebut, kami menggunakan fungsi *word search* pada NVIVO dengan kata kunci data, dokumen, APBD/APBN, RAPBD/RAPBN, Renstra, peraturan, keputusan, dan laporan. Hasil penelusuran dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.
Tweet Berisi Data pada Twitter Kemenkeu

Kaca Kunci	Jumlah Tweet berisi kata kunci	Jumlah Tweet berisi data	Substansi data pada tweet	Dapat diunduh?	Bentuk Data
Data	19	4	data ekspor, anggaran penanggulangan bencana, kinerja ekonomi, kemiskinan	tidak	infografis, serial tweet, video
Dokumen	2	0			
APBD/APBN	149	28	anggaran RAPBN, anggaran bansos, PMN, pembayaran utang, defisit APBN, penerimaan pajak, data makro ekonomi, kinerja APBN, realisasi anggaran, outlook penerimaan negara, data pengangguran, distribusi dana ke daerah dan desa	tidak	serial tweet, infografis, video
RAPBN	11	2	Pagu indikatif Kemenkeu, anggaran perlindungan sosial	tidak	serial tweet

Renstra	0	0			
Peraturan	4	0			
Keputusan	4	0			
Laporan	8	1	laporan pemasukan dari lelang	tidak	video

Sumber: Olah Data 2022

Data pada tabel diatas menunjukkan terdapat banyak tweet yang berisi kata kunci tetapi tidak semua kata kunci berisi data. Beberapa tweet misalnya menyebutkan mengenai pentingnya mengkritisi data, tata kelola data, informasi konferensi pers APBN, informasi peraturan pemerintah, informasi adanya peraturan yang diterbitkan Kemenkeu, keputusan pengadilan, dan pelaporan anggaran. Terdapat 33 tweet yang berisi data. Dari 33 data yang ditampilkan tidak ada data yang bisa diunduh dalam bentuk pdf. Data tersedia dalam bentuk narasi pada tweet, infografis, dan video pendek. Berikut kami tampilkan beberapa tweet yang berisi data:

“Kinerja ekspor Indonesia naik signifikan. ✨ Cek dulu data dari #Minkaef ini. <https://t.co/BHhxDApKb8>” (Tweet 20 Juli 2022 Pukul 4.50 PM)

“Data Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) menunjukkan bencana alam di Indonesia mengalami kenaikan. Dalam lima tahun terakhir, ada 20.129 kejadian. Atau, rata-rata 4000 kejadian per tahunnya. Begini rancangan rangka tangguh penanggulangan bencana dalam APBN. <https://t.co/MEIHhKpndE>” (Tweet 21 Mar 2022 Pukul 1.13 PM)

“Data @bps_statistics membuktikan: 📉 Kemiskinan dan pengangguran turun selama 2021, Ini jadi bukti kalau pemulihan ekonomi Indonesia kuat. ✅” <https://t.co/7Ub4VNxij3> (Tweet 18 Januari 2022 Pukul 7.55 PM)

“#UangKita untuk Perlinsos dalam RAPBN 2023 direncanakan sebesar Rp479,1 triliun. Sedikit lebih rendah dari APBN 2022. Ini karena di tahun 2022 ada program PCPEN yang memberi berbagai tambahan bansos. Seperti subsidi minyak goreng dan lainnya saat kita menghadapi guncangan. <https://t.co/s4EK6GZKhu>” (Tweet 20 September 2022 Pukul 1.36 PM)

“Laporan Semester I #UangKita: Jumlah penerimaan negara dari LELANG mencapai Rp298,4 miliar. Temankeu pernah membeli produk lelang dari @DitjenKN, kah? <https://t.co/JPenGcd02S>” (Tweet 7 Juli 2022 8.52 PM)

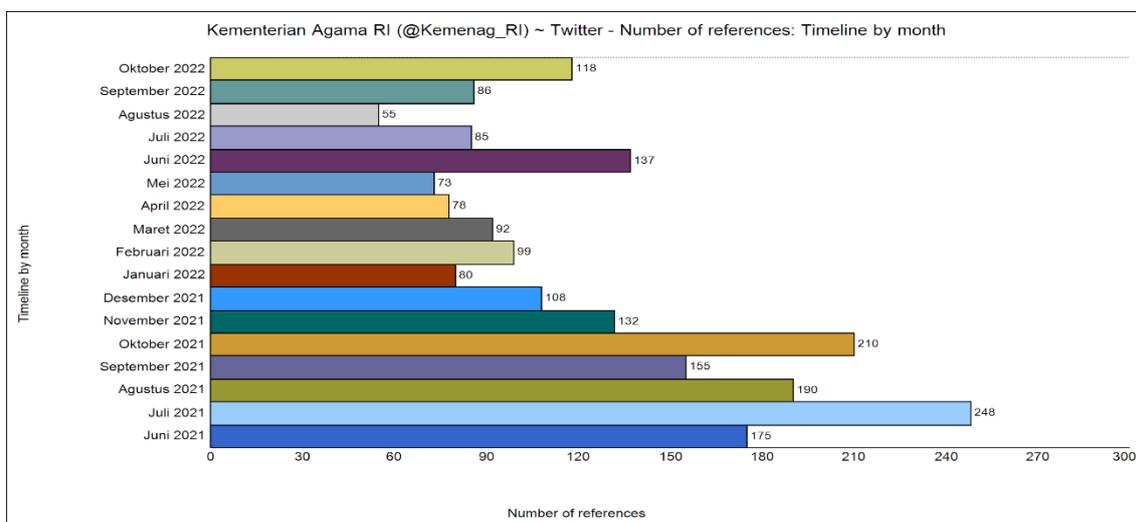
Dari tabel dan kutipan tweet tersebut diatas dapat dilihat data-data yang disampaikan merupakan data kondisi perekonomian di Indonesia (ekspor, pertumbuhan ekonomi, kemiskinan, dan makro ekonomi) dan tata kelola anggaran publik (penerimaan,

alokasi anggaran, utang, defisit anggaran dan pelaporan). Semua data yang ditampilkan masih belum berupa data terstruktur yang bisa diolah kembali secara terbuka oleh masyarakat.

Outcome yang terukur dari tata kelola *social media* pemerintah adalah jumlah *follower* dan *engagement* dengan *followers*. Akun Twitter Kementerian Keuangan mempunyai 787.744 *followers* dengan hanya 66 akun yang di *follow*. *Engagement* dengan *followers* terlihat dari jumlah total *retweet* oleh *followersnya* dan jumlah akun yang berinteraksi dengan akun tersebut. Jumlah total *retweet* postingan di Twitter Kemenkeu adalah sebanyak 37.194 *retweet*. Jumlah *retweet* terbanyak dalam satu postingan adalah sebanyak 546 *retweet*. Rata-rata *retweet* per postingan sebesar 27 *retweet*. Adapun interaksi dengan akun lain dapat dilihat dari berapa banyak akun yang di *mention* oleh Twitter Kemenkeu. Total terdapat 40 akun yang di-*mention* yang terdiri dari akun Lembaga pemerintah dan sejumlah akun individu. Data-data tersebut menunjukkan sangat kuatnya *engagement* akun Twitter Kemenkeu dengan publik.

Data Twitter Kementerian Agama

Sampai tanggal 21 Oktober 2022, Twitter Kementerian Keuangan telah mempublikasi 2121 *tweet*. *Tweet* pertama yang *tercapture* adalah *tweet* tanggal 6 Juli 2021 dan *tweet* terakhir adalah pada tanggal 22 Oktober 2022 Pukul 09.46. Rata-rata *tweet* per bulan adalah sebanyak 138 *tweet*. Selengkapnya *tweet* per bulan dapat dilihat pada gambar berikut:

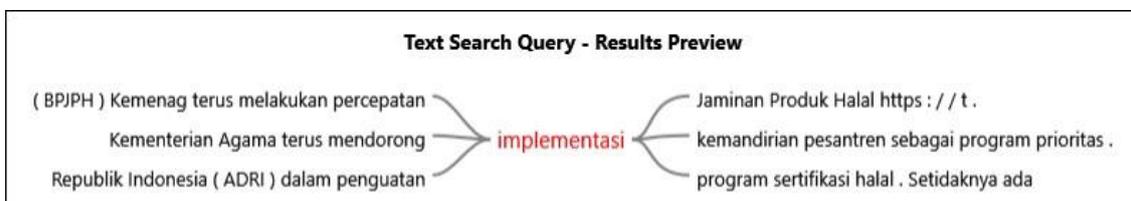


Gambar 6. Jumlah Tweet Perbulan pada Twitter Kemenag

Sumber: Olah Data 2022

Kami melakukan analisis *word tree* lebih lanjut untuk sejumlah kata kunci yang terkait proses dan kinerja. Dari empat kata yang kami gunakan untuk melihat informasi mengenai proses di Twitter Kemenag, hanya kata implementasi, pengawasan, dan evaluasi yang ditemukan. Kata perencanaan tidak ditemukan dalam Twitter Kemenag. Kata implementasi hanya ditemukan dalam tiga *tweet*, Kata Pengawasan dalam satu *tweet* dan kata evaluasi ditemukan dalam tiga *tweet*. Masing-masing data dijelaskan sebagai berikut:

Ketiga kata implementasi yang digunakan dalam *tweet* kementerian agama menginformasikan kegiatan yang dilakukan oleh Kemenag. Data *word tree* dari kata implementasi dapat dilihat pada gambar berikut:

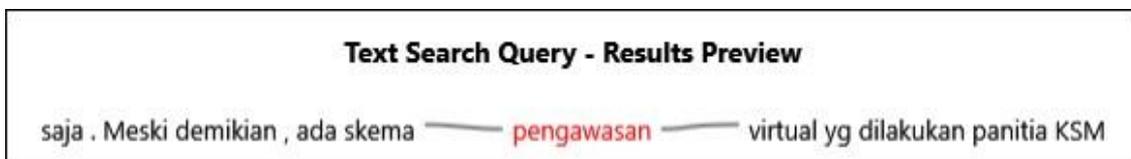


Gambar 8. Hasil *text search* kata “Implementasi” pada Twitter Kemenag

Sumber: olah data 2022

Dari gambar tersebut di atas terlihat informasi implementasi kegiatan yang dilakukan oleh Kemenag terkait dengan kegiatan jaminan produk halal, kemandirian pesantren, dan sertifikasi halal.

Kata pengawasan pada Twitter Kemenag tidak menjelaskan kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh Kemenag melainkan untuk memperingatkan peserta Kompetisi Sains Madrasah Tahun 2021 mengenai adanya skema pengawasan virtual yang dilaksanakan oleh panitia.

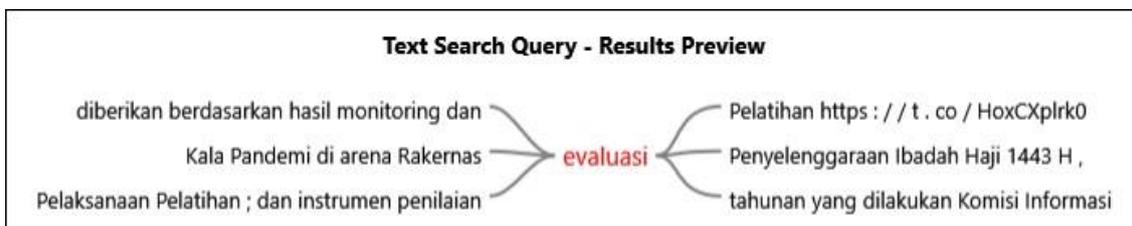


Gambar 9. Hasil *text search* kata “pengawasan” pada Twitter Kemenag

Sumber: olah data 2022

Ketiga kata evaluasi yang ditemukan dalam Twitter Kemenag tidak menginformasikan kegiatan evaluasi yang dilakukan oleh Kemenag. Kata evaluasi dalam kegiatan Kemenag digunakan untuk menjelaskan kegiatan pameran foto pada rakernas evaluasi penyelenggaraan haji, hasil evaluasi KIP, dan uji coba instrumen evaluasi

pelatihan. *Word tree* dengan kata kunci evaluasi pada Twitter Kemenkeu dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 10. Hasil *text search* kata “evaluasi” pada Twitter Kemenag

Sumber: *Olah Data 2022*

Selain mengetahui informasi kegiatan apa saja yang dilakukan oleh Kementerian Agama, penelitian ini juga akan mengungkapkan bagaimana *social media* pemerintah menampilkan data-data pemerintahan. Untuk maksud tersebut, kami menggunakan fungsi *word search* pada NVIVO dengan kata kunci data, dokumen, APBD/APBN, RAPBD/RAPBN, Renstra, peraturan, keputusan, dan laporan. Hasil penelusuran dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.
Tweet Berisi Data pada Twitter Kemenag

Kaca Kunci	Jumlah Tweet berisi kata kunci	Jumlah Tweet berisi data	Substansi data pada tweet	Dapat diunduh?	Bentuk Data
Data	28	1	penggunaan anggaran	bisa	data di tweet
Dokumen	6	2	data penerima beasiswa dan bantuan rumah ibadah	tidak	data di tweet
APBD/APBN	5	0			
RAPBN	1	0			
Renstra	0	0			
Peraturan	5	0			
Keputusan	13	0			
Laporan	8	2			

Sumber: *Olah Data 2022*

Data pada tabel diatas menunjukkan terdapat banyak tweet yang berisi kata kunci tetapi tidak semua kata kunci berisi data. Beberapa tweet misalnya menginformasikan aktivitas bagian pusat data di Kemenag, lomba konten APBN, penggantian dokumen buku nikah, pidato presiden RAPBN, informasi telah terbit peraturan, keputusan sidang isbat,

dan prestasi laporan keuangan. Terdapat lima tweet yang berisi data. Dari lima data yang ditampilkan hanya ada satu data yang bisa diunduh dalam bentuk pdf. Empat data lainnya tersedia dalam bentuk narasi pada tweet disertai tautan ke website Kemenag. Berikut kami tampilkan beberapa tweet yang berisi data:

“Tahun 2021, Kementerian Agama mengalokasikan anggaran sebesar Rp479 miliar untuk mendukung kebutuhan bantuan paket data internet bagi siswa, mahasiswa, dan guru selama tiga bulan ke depan (September, Oktober, November). <https://t.co/WJCMqssxpi>” (Tweet 4 Agustus 2021 Pukul 21.40)

“Ada 310 masjid dan 70 musala yang ditetapkan sebagai penerima bantuan tahun ini dari 22.147 dokumen permohonan yang masuk ke Sistem Informasi Masjid (Simas) selama dua pekan pembukaan pendaftaran pada beberapa waktu lalu. Masjid akan mendapat bantuan Rp20juta, musala Rp10juta <https://t.co/yW46qgvVGx>” (Tweet 15 Oktober 2021 Pukul 06.58)

“Ada 6.507 peserta yg mendaftar program Beasiswa Indonesia Bangkit 2022. Setelah proses verifikasi dokumen pendaftaran, ada 2.675 peserta yg dinyatakan memenuhi persyaratan & lolos seleksi administrasi. Tes Potensi Akademik dan Psikotes 4 - 6 Oktober 2022. <https://t.co/KrCmVRjZRp>” (Tweet 3 Oktober 2022 Pukul 21.29).

Sepanjang 2019-2020, Budi Ali Hidayat tercatat telah membuat 88 laporan gratifikasi senilai Rp16 juta. <https://t.co/fiyY7ddmJr> (Tweet 4 November 2021 Pukul 18.05)

“Laporan Keuangan Kementerian Agama tahun 2020 yang telah diaudit oleh BPK <https://t.co/voZLk9pdWA>” (Tweet 1 Juli 2021 Pukul 15.24)

Dari lima kutipan tweet tersebut diatas dapat dilihat data-data yang disampaikan merupakan data penggunaan APBN, bantuan beasiswa dan pembangunan rumah ibadah, laporan gratifikasi, dan laporan keuangan. Semua data yang ditampilkan masih belum berupa data terstruktur yang bisa diolah kembali secara terbuka oleh masyarakat.

Outcome yang terukur dari tata kelola *social media* pemerintah adalah jumlah *follower* dan *engagement* dengan *followers*. Akun Twitter Kementerian Agama mempunyai 847.601 *followers* dengan hanya 91 akun yang di follow. *Engagement* dengan *followers* terlihat dari jumlah total *retweet* oleh *followersnya* dan jumlah akun yang berinteraksi dengan akun tersebut. Jumlah total *retweet* postingan di Twitter Kemenag adalah sebanyak 29.470 *retweet*. Jumlah *retweet* terbanyak dalam satu postingan adalah sebanyak 1.018 *retweet*. Rata-rata *retweet* per postingan sebesar 14 *retweet*. Adapun interaksi dengan akun lain dapat dilihat dari berapa banyak akun yang di-mention oleh

Twitter Kemenkeu. Total terdapat 21 akun yang di-mention yang terdiri dari akun Menteri, gubernur, dan Lembaga pemerintah. Data-data tersebut menunjukkan kuatnya *engagement* akun Twitter Kemenkeu dengan publik.

Perbandingan Tingkat Kematangan Open Government

Lee & Kwak (2012) merumuskan tingkat maturitas *open government* pada *social media* pemerintah menjadi lima tingkatan yaitu *initial condition*, *data transparency*, *open participation*, *open collaboration*, dan *ubiquitous engagement*. Indikator yang digunakan untuk menentukan level *open government* sebuah *social media* Lembaga pemerintahan adalah fokus, kapabilitas, dan *outcome* dari tata kelola sosial medianya. Hasil analisis dua akun Twitter Lembaga pemerintah berdasarkan indikator tersebut adalah sebagai berikut.

Variabel fokus pada penelitian ini terlihat dari data mengenai kata apa saja yang paling banyak muncul serta seberapa banyak kata kunci yang terkait proses pemerintahan muncul dalam akun Twitter Lembaga pemerintah. Pada akun Kementerian Keuangan, kata “temankeu” muncul paling banyak di antara kata lainnya sementara pada akun Kementerian Agama, kata “agama” muncul paling banyak. Kata terbanyak kedua dan ketiga pada masing-masing akun adalah “Indonesia” dan kata yang menunjukkan tahun. Bedanya, di Kementerian Agama kata “2021” yang paling banyak muncul sementara di Kementerian Keuangan kata “2022” yang paling banyak muncul. Dua kata selanjutnya sangat berbeda. Di Kementerian Keuangan, kata “selamat” dan “ada” muncul sebagai kata paling banyak keempat dan kelima sementara pada di Kementerian Keuangan adalah kata “Kemenag” dan “haji”.

Data tersebut menunjukkan bahwa pada umumnya fokus akun Twitter Lembaga pemerintah masih dalam tahapan penyebaran informasi. Pada akun Kementerian Agama, fokus informasinya lebih banyak pada kegiatan yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama. Data proses sebenarnya telah ditemukan pada Lembaga-lembaga tersebut. Hanya saja jumlahnya tidak cukup signifikan untuk disimpulkan pada level fokus transparansi proses dan kinerja. Kementerian Keuangan mempunyai fokus yang sedikit berbeda dari Kementerian Agama. Fokus kementerian keuangan berada pada dua level yang berbeda. Sebagian aktivitas *social media* kementerian keuangan masih seperti Kementerian Keuangan yaitu menyebarkan informasi. Sebagian lainnya fokus berkomunikasi secara interaktif dengan masyarakat.

Variabel kapabilitas pada penelitian ini dilihat dari keberkalaan informasi dan data apa saja yang dibagikan. Dari segi keberkalaan informasi, kedua akun Twitter Lembaga pemerintah tersebut secara berkala menyampaikan informasi melalui Twitter. Kementerian Keuangan memiliki jumlah rata-rata tweet per bulan paling tinggi yaitu sebanyak 138 tweet per bulan. Kementerian Agama memiliki jumlah rata-rata tweet sebanyak 125 per bulan. Data ini menunjukkan kapabilitas kedua Lembaga pemerintah telah dapat dikategorikan dalam level *data transparency*.

Dari segi data yang dibagikan, hasil penelitian menunjukkan kedua Lembaga pemerintah tersebut telah menggunakan Twitter untuk membagikan data. Meski begitu, porsi penyampaian data di Twitter masih sangat rendah. Kemenkeu hanya 33 tweet, dan Kementerian agama hanya 5 tweet. Pada akun Twitter Kementerian Agama, data yang paling dominan adalah data penggunaan APBN dan laporan keuangan. Sementara di Kementerian Keuangan, data paling dominan adalah data perekonomian dan tata kelola anggaran publik. Dari sekian banyak data yang tersedia di akun Twitter yang diteliti, hanya data laporan keuangan kementerian agama tahun 2020 yang berbentuk *file pdf*. Data pdf ini penting untuk dibahas karena dapat menjadi sumber data primer. Masyarakat dapat membaca secara utuh informasi yang diberikan sehingga pemahaman masyarakat mengenai sebuah informasi dapat pula lebih utuh.

Hasil penelitian juga menunjukkan semua data yang disampaikan masih berupa data tidak terstruktur yaitu dalam bentuk narasi di tweet, video, infografis, maupun data pdf. Data-data tidak terstruktur tersebut menyulitkan bagi masyarakat yang ingin mengolah kembali data untuk kepentingan masing-masing. Tingkat transparansi data yang ideal menurut konsep *open government* adalah data terstruktur yang dapat diolah dan diinterpretasi kembali oleh masyarakat yang pada akhirnya dapat mendorong partisipasi dan kolaborasi masyarakat dengan pemerintah.

Kapabilitas Lembaga pemerintah dari perspektif data yang dibagikan menunjukkan level semua Lembaga pemerintah masih pada tahap inisial. Terlihat dari hasil penelitian yang menunjukkan sangat terbatasnya data yang disampaikan melalui Twitter. Keterbatasan itu semakin diperburuk dengan terbatasnya konten informasi yang dibagikan. Hampir semua data dalam bentuk akumulasi data yang tidak bisa ditelusuri dari mana munculnya data tersebut. Demikian halnya dengan peraturan atau keputusan

pemerintah, data tidak disampaikan secara utuh melalui dokumen sehingga masyarakat bisa mengetahui isi peraturan secara utuh.

Variabel outcome pada penelitian ini dapat dilihat dari jumlah follower dan *engagement* publik terhadap *social media* pemerintah. Dari jumlah *followers*, Kementerian Agama memiliki *followers* yang lebih banyak dibandingkan Kementerian Keuangan. Sebaliknya, dari segi *engagement* publik, kementerian keuangan lebih kuat dari pada kementerian agama. Meski demikian, banyaknya jumlah *followers* dan kuatnya *engagement* kedua Lembaga tersebut menyebabkan keduanya dapat dikategorikan pada level *open participation*.

Hasil elaborasi tiga variabel tersebut di atas digunakan untuk menentukan pada level mana tingkat kematangan kedua pemerintah tersebut berada. Level kematangan open government dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.
Level Kematangan Open Government Kementerian Keuangan dan Kementerian Agama

Level	Fokus	Kapabilitas	Outcome
<i>Initial Condition</i>	Kemenag	Kemenag dan Kemenkeu	
<i>Data Transparency</i>			
<i>Open Participation</i>	Kemenkeu		Kemenkeu, Kemenag
<i>Open Collaboration</i>			
<i>Ubiquitous Engagement</i>			

Sumber: Hasil Olah Data

Jika dibandingkan dengan predikat reformasi birokrasi dapat diperoleh beberapa pembelajaran penting. Pertama, kualitas pengelolaan *social media* Twitter cenderung tergambar dari predikat reformasi birokrasi masing-masing lembaga. Semakin rendah predikat RB maka terlihat pengelolaan dan kualitas konten *social media* juga terlihat kurang memadai. Kedua, reformasi birokrasi tampaknya belum berhasil mendorong transparansi khususnya keterbukaan data. Kondisi ini dapat dipahami karena indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur reformasi birokrasi belum menyentuh *social media*. Reformasi birokrasi semestinya menjadi agenda bersama pemerintah dengan semua *stakeholders*. *Social media* seharusnya dapat menjadi alat penting dalam mendorong agenda reformasi birokrasi jika dimanfaatkan dengan baik.

KESIMPULAN

Level kematangan open government pada dua lembaga pemerintah yang diteliti dapat dibagi menjadi dua kategori. Kementerian Agama masih cenderung pada level *initial condition* meskipun pada indikator *outcome* sudah berada pada level *open participation*. Kementerian Keuangan sudah cenderung pada level *open participation* meskipun kapabilitas masih pada level *initial*. Meskipun hampir semuanya berada pada level yang sama yaitu *initial condition* tetapi kualitas masing-masing lembaga pemerintah terlihat berbeda. Kualitas pengelolaan *social media* berbanding lurus dengan predikat reformasi birokrasi masing-masing lembaga yang dianalisis. Kualitas pengelolaan *social media* Kementerian Keuangan sedikit lebih baik daripada Kementerian Agama. Ini sejalan dengan peringkat reformasi birokrasi Kementerian Keuangan yang lebih tinggi dibandingkan Kementerian Agama. Temuan ini dapat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas tata Kelola *social media* masing-masing Lembaga pemerintah menuju pemerintahan yang lebih terbuka. Temuan ini memiliki keterbatasan karena penelitian hanya dilakukan pada dua Lembaga pemerintah dan hanya menggunakan *social media* Twitter sebagai sumber data. Penelitian-penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengelaborasi lebih luas berbagai *social media* dan lebih banyak Lembaga pemerintah lainnya.

Dari hasil penelitian dirumuskan beberapa saran antara lain. Pertama, semua pemerintah sebaiknya fokus pada edukasi kondisi tata Kelola pemerintahan. Kedua, Porsi untuk proses dan data pemerintahan pada semua akun *social media* pemerintah sebaiknya diperbanyak. Ketiga, data-data yang disampaikan sebaiknya berupa data terstruktur dalam format Microsoft Excel untuk data-data kuantitatif dan format word/pdf untuk data kualitatif seperti peraturan, keputusan, dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, E. (2021). Model Kematangan e-Government Berdasarkan SPBE Menpan Tahun 2018. *JUMANJI (Jurnal Masyarakat Informatika Unjani)*, 5(1), 52.
<https://doi.org/10.26874/jumanji.v5i1.92>
- Bouty, A. A., Koniyo, M. H., & Novian, D. (2019). Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Menggunakan E-Government Maturity Model (Kasus di Pemerintah Kota Gorontalo). *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 23(1).
<https://doi.org/10.33299/jpkop.23.1.1758>

- Dharma, A. A. S., & Kasim, A. (2021). Infodemi Covid-19 dalam Perspektif Open Government: Sebuah Tinjauan Literatur. *JlIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 105–125. <https://doi.org/10.14710/jiip.v6i1.10372>
- Estermann, B. (2018). Development paths towards open government – an empirical analysis among heritage institutions. *Government Information Quarterly*, 35(4), 599–612. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2018.10.005>
- Heny, A., & Nurdin, M. (2018). Menuju pemerintahan terbuka. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 1–17.
- I Made Sukarsa, Ida Bagus Ananda Paramartha, Anak Agung Ketut Agung Cahyawan, Kadek Suar Wibawa, Putu Gede Arya Sumertha Yasa, Ni Made Swasti Wulanyani, & Ni Wayan Wisswani. (2020). Evaluation of E-Government Maturity Models in Sub-District Public Services in Indonesia Using the SPBE Framework. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 4(2), 243–253. <https://doi.org/10.29207/resti.v4i2.1825>
- Lee, G., & Kwak, H. Y. (2012). An Open Government Maturity Model for social media-based public engagement. *Government Information Quarterly*, 29(4), 492–503. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.001>
- McDermott, P. (2010). Building open government. *Government Information Quarterly*. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.07.002>
- Mukhlisa, N., & Kasim, A. (2021). Open Government Data: Open Data Pada Sektor Pendidikan Dalam Mendukung Kebijakan. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7.
- Napitupulu, D. (2016). e-Government Maturity Model Based on Systematic Review and Meta-Ethnography Approach. *Jurnal Bina Praja*, 8(2), 263–275. <https://doi.org/10.21787/jbp.08.2016.263-275>
- Pirannejad, A., & Ingrams, A. (2022). Open Government Maturity Models: A Global Comparison: <https://doi.org/10.1177/08944393211063107>, 089443932110631. <https://doi.org/10.1177/08944393211063107>
- Rahmatika, M., Krismawati, D., Rahmawati, S. D., Arief, A., Sensuse, D. I., & Dzulfikar, M. F. (2019, July 1). An open government data maturity model: A case study in BPS-statistics Indonesia. 2019 7th International Conference on Information and Communication Technology, ICoICT 2019. <https://doi.org/10.1109/ICOICT.2019.8835352>

- Solar, M., Concha, G., & Meijueiro, L. (2012). A Model to Assess Open Government Data. *Electronic Government: Lecture Notes in Computer Science*, 210–221.
- United Nations. (2020). E-Government Survey 2020 - Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development: With addendum on COVID-19 Response. In *United Nations E-Government Surveys* (Vol. 1, Issue 1).
- Utama, R. P., Purwandari, B., Satria, R., & Kumaralalita, L. (2019). Open government maturity measurement on social media usage: The ministry of foreign affairs in Indonesia case study. *ACM International Conference Proceeding Series*, 158–162. <https://doi.org/10.1145/3361785.3361807>
- Verma, R. K., Kumar, S., & Ilavarasan, P. V. (2017). Government portals, social media platforms and citizen engagement in India: Some insights. *Procedia Computer Science*, 122, 842–849. <https://doi.org/10.1016/J.PROCS.2017.11.445>
- Yamin, M. (2018). Analisis Open Government dan e-Government di Indonesia Berdasarkan Kerangka Kerja Sustainable Development Goals: Studi Kasus Desa Melung, Kabupaten Banyumas. *Jurnal Hubungan Internasional*, 7(2). <https://doi.org/10.18196/hi.72137>
- Young, M. D., VanGronigen, B. A., Rodriguez, K., Tmimi, S., & McCrory, A. (2020). Do State Boards of Education Offer an Avenue for Public Voice?: <https://doi.org/10.1177/0042085920953887>, 56(4), 552–580. <https://doi.org/10.1177/0042085920953887>
- Zuchdi, D., & Afifah, W. (2019). *Analisis Konten Etnografi & Grounded Theory dan Hermeneutika dalam Penelitian*. Bumi Aksara.