

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan proses terbentuknya opini publik terkait aksi klitih di Yogyakarta dalam cuitan #Klitih, #YogyaTidakAman, #JogjaTidakAman, #SriSultanYogyaDaruratKlitih, dan #SriSultanYogyaDaruratKlithih, serta mengetahui karakteristik proses pembuatan kebijakan oleh Pemerintah Daerah DIY dalam penanganan klitih. Penelitian ini menggunakan metode campuran dengan pendekatan big data untuk analisis jaringan sosial dan menggunakan metode analisis isi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa opini publik terbentuk dari banyaknya cuitan dari akun aktor yang berpengaruh dan sedikit *buzzer*, sehingga opini tersebut bisa menjadi pijakan bagi Pemerintah Daerah dalam pembuatan kebijakan. Opini publik tersebut memiliki banyak hashtag yang berbeda, hingga dipilihlah lima hashtag teratas. Dalam proses pembuatan kebijakan penanganan aksi klitih oleh Pemerintah Daerah DIY sesuai karakteristik.

Kata Kunci: Opini Publik, Kebijakan Publik, Media Sosial, *Big Data*

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe the process of forming public opinion regarding the action of Klitih in Yogyakarta in the tweets of #Klitih, #YogyaTidakAman, #JogjaTidakAman, #SriSultanYogyaDaruratKlitih, and #SriSultanYogyaDaruratKlithih, as well as to find out the characteristics of the policy-making process by the DIY Regional Government in handling klitih. This study uses mixed methods with a big data approach for social network analysis and uses content analysis methods. The results of this study indicate that public opinion is formed from the many tweets from influential actor accounts and a few buzzers, so that this opinion can become a basis for local governments in policy making. Public opinion has many different hashtags, until the top five hashtags are selected. In the process of making policies for handling actions of Klitih by the Regional Government of DIY according to the characteristics.

Keywords: *Public Opinion, Public Policy, Social Media, Big Data*