

PENGUNAAN MEDIA SOSIAL OLEH PEMERINTAH SEBAGAI SARANA KOMUNIKASI KEBIJAKAN: PELUANG DAN ANCAMAN DI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA

Rully Mambo¹, Mahyudin Damis², Efvendi Robbi Sondakh³

^{1,2,3}Fisip Unsrat

E-mail : rullymambo@gmail.com¹, mahyudindamis@unsrat.ac.id²,
efvendysondakh@unsrat.ac.id³

ABSTRACT

Digital transformation has shifted the paradigm of government public communication from a bureaucratic model to one that is more open, rapid, and participatory. One manifestation of this change is the increasing use of social media by local governments as an instrument for policy communication. This study aims to analyze the effectiveness of social media usage by the North Sulawesi Provincial Regional Secretariat as a medium for public policy communication, identify opportunities arising from social media utilization, and analyze the threats faced during its implementation. A mixed-methods approach, combining qualitative and quantitative methods, was employed. Data were gathered through in-depth interviews with government officials and social media administrators, surveys of the public using social media, observations of official government account activities, and an analysis of policy documents. Data analysis utilized thematic analysis and SWOT analysis to map the strengths, weaknesses, opportunities, and threats associated with government digital communication. The results indicate that social media has become a strategic instrument for disseminating public information due to its wide reach, speed of information delivery, cost-efficiency, and capacity to enhance government transparency. However, policy communication remains dominated by a one-way communication pattern, failing to fully foster dialogue between the government and the public. The study also identifies limited human resources, the absence of standard operating procedures (SOPs) for social media management, low government responsiveness to public interaction, and the spread of disinformation as major challenges in digital policy communication. Conversely, rising public digital literacy, advancements in communication technology, and opportunities for collaboration with digital communities offer significant prospects for strengthening government communication. The novelty of this research lies in the development of a local government digital policy communication model that integrates perspectives from government communication, digital governance, and SWOT analysis to formulate policy communication strategies adaptable to social media dynamics. The study recommends strengthening institutional capacity, establishing digital communication SOPs, enhancing the competence of government personnel, and fostering two-way communication as strategies to improve the effectiveness of local government policy communication.

Keywords: Policy Communication, Government Social Media, Digital Governance, Public Communication, Local Government.

ABSTRAK

Transformasi digital telah mengubah paradigma komunikasi publik pemerintah dari model birokratis menjadi model yang lebih terbuka, cepat, dan partisipatif. Salah satu wujud perubahan ini adalah meningkatnya penggunaan media sosial oleh pemerintah daerah sebagai sarana komunikasi kebijakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan media sosial oleh Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara sebagai media komunikasi kebijakan publik, mengidentifikasi peluang yang muncul dari pemanfaatan media sosial, serta menganalisis ancaman yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Pendekatan metode campuran (*mixed-methods*), yang menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif, digunakan dalam penelitian ini. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pejabat pemerintah dan pengelola media sosial, survei terhadap masyarakat pengguna media sosial, observasi aktivitas akun resmi pemerintah, serta analisis dokumen kebijakan. Analisis data menggunakan analisis tematik dan analisis SWOT untuk memetakan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman terkait komunikasi digital pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi instrumen strategis untuk menyebarluaskan informasi publik karena jangkauannya yang luas, kecepatan penyampaian informasi, efisiensi biaya, dan kemampuannya dalam meningkatkan transparansi pemerintah. Namun, komunikasi kebijakan masih didominasi oleh pola komunikasi satu arah, sehingga belum sepenuhnya mendorong dialog antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini juga mengidentifikasi keterbatasan sumber daya manusia, ketiadaan prosedur operasi standar (SOP) pengelolaan media sosial, rendahnya responsivitas pemerintah terhadap interaksi publik, serta penyebaran disinformasi sebagai tantangan utama dalam komunikasi kebijakan digital. Di sisi lain, meningkatnya literasi digital masyarakat, kemajuan teknologi komunikasi, dan peluang kolaborasi dengan komunitas digital menawarkan prospek signifikan untuk memperkuat komunikasi pemerintah. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengembangan model komunikasi kebijakan digital pemerintah daerah yang mengintegrasikan perspektif komunikasi pemerintah, tata kelola digital, dan analisis SWOT untuk merumuskan strategi komunikasi kebijakan yang adaptif terhadap dinamika media sosial. Penelitian ini merekomendasikan penguatan kapasitas kelembagaan, penyusunan SOP komunikasi digital, peningkatan kompetensi aparatur pemerintah, dan pengembangan komunikasi dua arah sebagai strategi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi kebijakan pemerintah daerah.

Kata Kunci: Komunikasi Kebijakan, Media Sosial Pemerintah, Tata Kelola Digital, Komunikasi Publik, Pemerintah Daerah.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan di berbagai negara. Digitalisasi tidak lagi dipandang sekadar sebagai inovasi teknologi, melainkan telah menjadi bagian integral dari reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan

modern. Dalam konteks tersebut, pemerintah dituntut mampu membangun sistem komunikasi yang lebih terbuka, responsif, transparan, serta mampu menjangkau masyarakat secara cepat melalui berbagai platform digital. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah meningkatnya penggunaan media sosial sebagai instrumen komunikasi kebijakan publik. Perubahan ini merupakan

konsekuensi logis dari meningkatnya penetrasi internet, perkembangan teknologi komunikasi bergerak, serta perubahan perilaku masyarakat yang semakin bergantung pada media digital sebagai sumber utama memperoleh informasi.

Media sosial saat ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana interaksi sosial, tetapi telah berkembang menjadi ruang publik digital (*digital public sphere*) yang mempertemukan pemerintah, masyarakat, media massa, sektor swasta, dan berbagai kelompok kepentingan dalam proses pertukaran informasi. Pemerintah di berbagai negara memanfaatkan media sosial sebagai media penyebarluasan informasi, pelayanan publik, penyampaian kebijakan, konsultasi publik, hingga membangun legitimasi pemerintahan. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah mengalami pergeseran dari pola komunikasi birokratis yang bersifat satu arah menuju komunikasi kolaboratif yang memberikan ruang partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan.

Dalam perspektif *digital governance*, media sosial menjadi salah satu instrumen penting dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan melalui transparansi informasi, akuntabilitas publik, efektivitas pelayanan, dan peningkatan partisipasi warga negara. Bertot et al. (2010) menjelaskan bahwa media sosial memungkinkan pemerintah meningkatkan keterbukaan informasi sekaligus memperkuat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat melalui komunikasi yang lebih cepat, murah, dan interaktif. Demikian pula Song dan Lee (2016) menemukan bahwa penggunaan media

sosial secara efektif berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah apabila komunikasi dilakukan secara konsisten, transparan, dan responsif.

Di Indonesia, pemanfaatan media sosial oleh pemerintah berkembang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hampir seluruh kementerian, pemerintah provinsi, kabupaten, maupun kota telah memiliki akun resmi pada berbagai platform seperti Facebook, Instagram, X (Twitter), YouTube, dan TikTok. Kehadiran media sosial pemerintah merupakan implementasi dari kebijakan transformasi digital nasional sekaligus bagian dari upaya mewujudkan pemerintahan yang terbuka (*open government*). Pemerintah memanfaatkan media sosial tidak hanya sebagai media publikasi kegiatan, tetapi juga sebagai sarana penyampaian kebijakan, edukasi masyarakat, komunikasi krisis, promosi pelayanan publik, serta membangun citra kelembagaan.

Meskipun demikian, penggunaan media sosial dalam komunikasi pemerintahan tidak selalu menghasilkan komunikasi yang efektif. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar instansi pemerintah masih memanfaatkan media sosial sebagai media publikasi informasi semata tanpa membangun komunikasi dialogis dengan masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan komunikasi pemerintah masih didominasi model *public information* dibandingkan model *two-way symmetrical communication* sebagaimana dikembangkan oleh Grunig dan Grunig (1992). Akibatnya, masyarakat lebih banyak berperan sebagai penerima

informasi daripada menjadi mitra pemerintah dalam proses komunikasi kebijakan.

Selain persoalan komunikasi satu arah, berbagai tantangan lain turut memengaruhi efektivitas komunikasi kebijakan melalui media sosial. Penyebaran hoaks, disinformasi, rendahnya literasi digital masyarakat, serangan siber terhadap akun pemerintah, keterbatasan sumber daya manusia, hingga belum adanya standar operasional pengelolaan komunikasi digital menjadi faktor yang berpotensi menurunkan kredibilitas pemerintah. Dalam kondisi demikian, pemerintah tidak hanya dituntut mampu memanfaatkan teknologi digital, tetapi juga harus memiliki kapasitas kelembagaan yang memadai dalam mengelola komunikasi publik secara profesional.

Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara merupakan salah satu institusi pemerintah daerah yang telah memanfaatkan media sosial sebagai media komunikasi kebijakan kepada masyarakat. Berbagai platform resmi digunakan untuk menyampaikan informasi mengenai program pembangunan, pelayanan publik, kebijakan daerah, aktivitas kepala daerah, hingga berbagai kegiatan sosial kemasyarakatan. Berdasarkan hasil penelitian ini, media sosial pemerintah telah digunakan secara aktif melalui Facebook, Instagram, dan X (Twitter), namun pola komunikasi masih didominasi penyampaian informasi secara top-down, sementara interaksi dengan masyarakat masih relatif terbatas.

Temuan tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara konsep

komunikasi digital yang menekankan partisipasi publik dengan praktik komunikasi pemerintah daerah yang masih berorientasi pada penyampaian informasi. Di sisi lain, meningkatnya penggunaan media sosial oleh masyarakat membuka peluang besar bagi pemerintah untuk membangun komunikasi yang lebih partisipatif, kolaboratif, dan berbasis kebutuhan masyarakat.

Penelitian terdahulu lebih banyak membahas penggunaan media sosial pemerintah dari perspektif hubungan masyarakat, komunikasi organisasi, atau pelayanan publik. Masih relatif sedikit penelitian yang secara komprehensif mengintegrasikan perspektif komunikasi kebijakan publik, *digital governance*, dan analisis SWOT dalam mengkaji efektivitas komunikasi pemerintah daerah, khususnya pada konteks pemerintah provinsi di kawasan Indonesia Timur. Kesenjangan inilah yang menjadi dasar penting dilaksanakannya penelitian ini.

Kebaruan (*novelty*) penelitian terletak pada pengembangan analisis komunikasi kebijakan pemerintah daerah melalui integrasi tiga pendekatan utama, yaitu teori komunikasi pemerintahan, konsep *digital governance*, dan analisis SWOT sebagai dasar penyusunan strategi komunikasi digital pemerintah. Pendekatan ini menghasilkan model konseptual yang tidak hanya menjelaskan efektivitas penggunaan media sosial, tetapi juga mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi keberhasilan komunikasi kebijakan pemerintah daerah.

Secara akademik, penelitian ini diharapkan memperkaya kajian administrasi

publik, komunikasi pemerintahan, dan tata kelola digital, khususnya mengenai strategi komunikasi kebijakan di era media sosial. Secara praktis, hasil penelitian memberikan rekomendasi bagi Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara dalam mengembangkan sistem komunikasi digital yang lebih transparan, partisipatif, adaptif, dan berorientasi pada peningkatan kepercayaan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan media sosial sebagai sarana komunikasi kebijakan oleh Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara, mengidentifikasi peluang dan ancaman yang dihadapi dalam implementasinya, serta merumuskan strategi penguatan komunikasi kebijakan digital yang mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di era transformasi digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods* (*metode campuran*) dengan mengintegrasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif secara komplementer. Pendekatan ini dipilih karena permasalahan penelitian mengenai komunikasi kebijakan pemerintah melalui media sosial tidak hanya memerlukan pengukuran terhadap tingkat efektivitas komunikasi, tetapi juga membutuhkan pemahaman yang mendalam mengenai proses komunikasi, strategi kelembagaan, persepsi aktor pemerintah, serta respons masyarakat terhadap kebijakan yang disampaikan melalui media sosial. Pendekatan *mixed methods* memungkinkan

peneliti memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai fenomena komunikasi digital pemerintah dibandingkan jika hanya menggunakan satu pendekatan penelitian (Creswell & Creswell, 2023).

Penelitian dilaksanakan di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara, dengan pertimbangan bahwa institusi tersebut merupakan organisasi pemerintah daerah yang memiliki fungsi strategis dalam koordinasi kebijakan, pelayanan informasi publik, serta pengelolaan komunikasi pemerintahan melalui berbagai platform media sosial resmi. Pemilihan lokasi juga didasarkan pada meningkatnya intensitas pemanfaatan media sosial oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara sebagai bagian dari implementasi transformasi digital pemerintahan.

Subjek penelitian terdiri atas tiga kelompok informan utama. Pertama, pejabat struktural dan aparatur sipil negara yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan media sosial pemerintah, penyusunan komunikasi publik, serta pelayanan informasi. Kedua, masyarakat pengguna media sosial yang mengikuti akun resmi Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara dan secara aktif berinteraksi terhadap informasi kebijakan yang dipublikasikan. Ketiga, akademisi dan praktisi komunikasi publik yang memiliki kompetensi dalam bidang komunikasi pemerintahan dan transformasi digital sebagai informan pendukung.

Pengumpulan data dilakukan melalui empat teknik. Pertama, wawancara mendalam (*in-depth interview*) kepada pejabat, pengelola media sosial, dan informan ahli untuk memperoleh informasi

mengenai strategi komunikasi, proses produksi konten, kendala kelembagaan, dan upaya peningkatan efektivitas komunikasi kebijakan. Kedua, survei terhadap masyarakat pengguna media sosial untuk mengukur persepsi mengenai keterbukaan informasi, kejelasan pesan, responsivitas pemerintah, tingkat partisipasi, dan kepercayaan terhadap komunikasi pemerintah. Ketiga, observasi terhadap aktivitas media sosial resmi Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara, meliputi frekuensi unggahan, jenis konten, bentuk komunikasi, serta tingkat interaksi publik pada platform Facebook, Instagram, dan X. Keempat, studi dokumentasi terhadap berbagai dokumen resmi, laporan pemerintah, regulasi, statistik media sosial, dan literatur ilmiah yang relevan.

Instrumen penelitian pada pendekatan kualitatif adalah pedoman wawancara semi-terstruktur yang dikembangkan berdasarkan konsep komunikasi kebijakan, komunikasi publik digital, dan *digital governance*. Pada pendekatan kuantitatif digunakan kuesioner dengan skala Likert lima poin untuk mengukur persepsi responden mengenai efektivitas komunikasi pemerintah melalui media sosial.

Analisis data kualitatif mengikuti tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2020). Data hasil wawancara dikodekan, dikelompokkan ke dalam tema-tema utama, kemudian diinterpretasikan berdasarkan teori komunikasi pemerintahan dan komunikasi digital. Analisis kuantitatif dilakukan secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi, persentase, rata-rata,

dan tabulasi silang untuk menggambarkan persepsi masyarakat terhadap penggunaan media sosial pemerintah. Selanjutnya, dilakukan analisis SWOT untuk mengidentifikasi faktor internal berupa kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*), serta faktor eksternal berupa peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) dalam komunikasi kebijakan pemerintah melalui media sosial. Hasil analisis SWOT digunakan sebagai dasar penyusunan strategi penguatan komunikasi kebijakan digital Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara.

Untuk meningkatkan validitas penelitian, dilakukan triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi teori. Data hasil wawancara dibandingkan dengan hasil observasi, dokumentasi, dan survei sehingga interpretasi yang dihasilkan memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penggunaan Media Sosial sebagai Instrumen Komunikasi Kebijakan Pemerintah Daerah

Transformasi digital telah mendorong perubahan mendasar dalam praktik komunikasi pemerintahan di berbagai negara, termasuk Indonesia. Perubahan tersebut tidak hanya ditandai oleh digitalisasi layanan publik, tetapi juga oleh perubahan cara pemerintah membangun hubungan komunikasi dengan masyarakat. Media sosial telah berkembang menjadi salah satu instrumen utama dalam penyampaian informasi kebijakan karena memiliki karakteristik yang cepat, terbuka, interaktif, murah, dan mampu menjangkau masyarakat secara luas tanpa dibatasi ruang

dan waktu. Dalam konteks pemerintahan daerah, penggunaan media sosial menjadi bagian dari implementasi *digital governance* yang bertujuan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, serta efektivitas komunikasi kebijakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara telah memanfaatkan media sosial sebagai kanal komunikasi resmi pemerintah dalam menyampaikan berbagai informasi mengenai kebijakan publik, program pembangunan daerah, pelayanan publik, aktivitas kepala daerah, kegiatan kemasyarakatan, serta berbagai informasi strategis lainnya. Platform yang digunakan meliputi Facebook, Instagram, dan X (Twitter), yang dikelola oleh Biro Administrasi Pimpinan dan Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. Intensitas publikasi relatif konsisten dengan frekuensi unggahan rata-rata tiga hingga lima kali setiap minggu. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah menyadari pentingnya media sosial sebagai media komunikasi publik yang mampu menjangkau masyarakat lebih luas dibandingkan media komunikasi konvensional.

Pemanfaatan media sosial tersebut menunjukkan adanya perubahan paradigma komunikasi pemerintah dari pola komunikasi administratif menuju komunikasi digital yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi. Sebelumnya, komunikasi kebijakan lebih banyak dilakukan melalui surat edaran, konferensi pers, media cetak, maupun media elektronik. Model

komunikasi tersebut memiliki keterbatasan dalam hal kecepatan penyampaian informasi, jangkauan audiens, serta kesempatan masyarakat untuk memberikan umpan balik secara langsung. Sebaliknya, media sosial menyediakan ruang komunikasi yang memungkinkan pemerintah menyampaikan informasi secara real time sekaligus memperoleh respons masyarakat dalam waktu yang relatif singkat.

Meskipun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara masih didominasi oleh fungsi publikasi informasi. Sebagian besar konten yang dipublikasikan berupa dokumentasi kegiatan gubernur dan wakil gubernur, penyampaian informasi program pembangunan, dokumentasi kegiatan pemerintahan, ucapan hari besar nasional maupun keagamaan, serta informasi pelayanan publik. Konten-konten tersebut menunjukkan bahwa media sosial lebih difungsikan sebagai media penyebaran informasi daripada sebagai ruang dialog antara pemerintah dan masyarakat. Dengan kata lain, komunikasi yang dibangun masih bersifat *top-down*, yaitu pemerintah bertindak sebagai pengirim informasi, sedangkan masyarakat berperan sebagai penerima informasi.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya diikuti oleh transformasi paradigma komunikasi pemerintahan. Keberadaan media sosial sebagai teknologi komunikasi baru seharusnya tidak hanya dimanfaatkan untuk mempercepat distribusi informasi, tetapi juga dimanfaatkan untuk menciptakan

komunikasi dua arah yang memungkinkan masyarakat memberikan aspirasi, kritik, maupun masukan terhadap kebijakan pemerintah. Apabila media sosial hanya digunakan sebagai media publikasi, maka potensi utamanya sebagai instrumen partisipasi publik menjadi kurang optimal.

Hasil penelitian juga memperlihatkan adanya perbedaan tingkat respons masyarakat terhadap jenis konten yang dipublikasikan pemerintah. Konten yang berkaitan dengan kegiatan sosial, pelayanan masyarakat, kebudayaan daerah, bantuan sosial, dan aktivitas kemanusiaan memperoleh tingkat keterlibatan (*engagement*) yang relatif tinggi. Sebaliknya, konten mengenai regulasi, kebijakan teknis, penyusunan anggaran, maupun administrasi pemerintahan memperoleh tingkat interaksi yang jauh lebih rendah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat cenderung lebih tertarik terhadap informasi yang memiliki kedekatan emosional dan memberikan manfaat langsung dalam kehidupan sehari-hari dibandingkan informasi yang bersifat administratif atau normatif.

Fenomena tersebut dapat dijelaskan melalui teori *Uses and Gratifications* yang menyatakan bahwa masyarakat secara aktif memilih informasi yang dianggap paling relevan dengan kebutuhan mereka. Dalam konteks komunikasi pemerintahan, masyarakat lebih menyukai konten yang bersifat visual, sederhana, mudah dipahami, serta memiliki keterkaitan langsung dengan kehidupan sosial mereka. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan transformasi strategi komunikasi dengan menyederhanakan bahasa birokrasi menjadi

bahasa publik yang lebih komunikatif tanpa mengurangi substansi kebijakan yang disampaikan.

Dari perspektif komunikasi pemerintahan, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa media sosial Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara masih berada pada tahapan Public Information Model sebagaimana dikemukakan oleh Grunig dan Grunig (1992). Pada model ini pemerintah lebih berfungsi sebagai penyedia informasi yang menempatkan masyarakat sebagai penerima pesan. Pola komunikasi tersebut relatif efektif untuk menyampaikan informasi secara cepat, tetapi kurang efektif dalam membangun hubungan komunikasi yang dialogis. Idealnya, komunikasi pemerintah pada era digital berkembang menuju Two-Way Symmetrical Communication, yaitu komunikasi yang memungkinkan terjadinya pertukaran informasi secara seimbang antara pemerintah dan masyarakat. Dalam model tersebut, pemerintah tidak hanya menyampaikan kebijakan, tetapi juga mendengarkan aspirasi masyarakat dan menjadikan masukan tersebut sebagai bagian dari proses penyempurnaan kebijakan publik.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Bertot et al. (2010) yang menyatakan bahwa media sosial mampu meningkatkan transparansi pemerintahan apabila dimanfaatkan sebagai media komunikasi interaktif. Transparansi tidak hanya diukur dari banyaknya informasi yang dipublikasikan pemerintah, tetapi juga dari sejauh mana masyarakat memperoleh kesempatan untuk memahami, mengkritisi, dan memberikan masukan terhadap

kebijakan yang dipublikasikan. Dengan demikian, komunikasi kebijakan tidak lagi bersifat satu arah, melainkan menjadi proses komunikasi yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan.

Penelitian Song dan Lee (2016) juga menjelaskan bahwa penggunaan media sosial yang responsif mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Responsivitas tersebut ditunjukkan melalui kemampuan pemerintah menjawab pertanyaan masyarakat, memberikan klarifikasi terhadap informasi yang berkembang, serta merespons kritik secara profesional. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa tingkat respons pemerintah terhadap komentar masyarakat masih relatif rendah sehingga sebagian masyarakat belum merasakan manfaat media sosial sebagai ruang komunikasi publik yang interaktif. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan komunikasi digital tidak hanya ditentukan oleh frekuensi publikasi informasi, tetapi juga ditentukan oleh kualitas interaksi yang dibangun antara pemerintah dan masyarakat.

Jika ditinjau dari perspektif *digital governance*, media sosial sesungguhnya merupakan instrumen yang dapat memperkuat tata kelola pemerintahan melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas, kolaborasi, serta partisipasi masyarakat dalam proses kebijakan. Pemerintah daerah yang mampu mengelola media sosial secara profesional akan memperoleh berbagai keuntungan, seperti meningkatnya kepercayaan publik, terbentuknya citra kelembagaan yang positif, percepatan penyebaran informasi kebijakan, serta meningkatnya legitimasi

terhadap program-program pembangunan daerah. Sebaliknya, pengelolaan media sosial yang tidak terencana justru berpotensi menimbulkan disinformasi, menurunkan kredibilitas pemerintah, dan memperbesar risiko terjadinya konflik komunikasi di ruang digital.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan media sosial oleh Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara telah menunjukkan perkembangan yang cukup baik sebagai bagian dari transformasi komunikasi pemerintahan. Namun demikian, efektivitas komunikasi kebijakan masih perlu ditingkatkan melalui perubahan paradigma komunikasi dari sekadar penyampaian informasi menuju komunikasi yang dialogis, kolaboratif, dan partisipatif. Perubahan tersebut merupakan prasyarat penting bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan digital yang mampu membangun hubungan saling percaya antara pemerintah dan masyarakat sekaligus memperkuat implementasi prinsip-prinsip *good governance*.

B. Persepsi Aparatur Pemerintah terhadap Pengelolaan Media Sosial dalam Komunikasi Kebijakan

Keberhasilan komunikasi kebijakan melalui media sosial tidak hanya ditentukan oleh tersedianya platform digital, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kapasitas kelembagaan, kompetensi sumber daya manusia, budaya organisasi, serta komitmen pimpinan dalam mengembangkan komunikasi publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Dalam perspektif administrasi publik, transformasi digital

bukan sekadar proses digitalisasi informasi, melainkan perubahan sistem kerja organisasi pemerintahan menuju tata kelola yang lebih terbuka, kolaboratif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa sebagian besar pejabat dan aparatur yang bertugas mengelola media sosial di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara memiliki persepsi positif terhadap pemanfaatan media sosial sebagai instrumen komunikasi kebijakan. Para informan menilai bahwa media sosial mampu mempercepat penyebaran informasi, meningkatkan efisiensi komunikasi, memperluas jangkauan publikasi, serta mendukung keterbukaan informasi publik. Media sosial juga dianggap mampu mengurangi ketergantungan pemerintah terhadap media massa konvensional karena informasi dapat dipublikasikan secara langsung kepada masyarakat melalui akun resmi pemerintah.

Perubahan tersebut menunjukkan bahwa aparatur pemerintah mulai memahami pentingnya komunikasi digital sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintahan modern. Sebelumnya, komunikasi pemerintahan lebih banyak mengandalkan mekanisme birokrasi formal, seperti konferensi pers, surat edaran, dan publikasi melalui media cetak maupun elektronik. Saat ini, media sosial telah menjadi kanal utama dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat karena memiliki keunggulan dalam hal kecepatan, fleksibilitas, dan jangkauan komunikasi.

Namun demikian, penelitian ini menemukan bahwa persepsi positif tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh kesiapan

kelembagaan. Pengelolaan media sosial masih dilaksanakan oleh jumlah personel yang terbatas dengan beban kerja yang cukup tinggi. Sebagian besar pengelola media sosial juga masih merangkap tugas administratif lainnya sehingga perhatian terhadap pengembangan strategi komunikasi digital belum dilakukan secara optimal. Kondisi tersebut menyebabkan aktivitas komunikasi lebih bersifat operasional daripada strategis.

Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi digital pemerintah masih dipandang sebagai pekerjaan tambahan (*supporting function*), bukan sebagai fungsi strategis organisasi. Padahal dalam paradigma digital government, komunikasi publik merupakan salah satu fungsi inti yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan publik. Kebijakan yang baik sekalipun dapat mengalami kegagalan apabila tidak dikomunikasikan secara efektif kepada masyarakat.

Selain keterbatasan sumber daya manusia, penelitian ini juga menemukan bahwa sebagian besar pengelola media sosial belum memperoleh pelatihan yang berkelanjutan mengenai komunikasi digital, manajemen media sosial, desain komunikasi visual, analisis data media sosial (*social media analytics*), maupun penanganan komunikasi krisis. Kondisi tersebut menyebabkan kemampuan aparatur dalam mengelola komunikasi digital masih sangat bergantung pada pengalaman individu dibandingkan kompetensi profesional yang diperoleh melalui pendidikan maupun pelatihan.

Dalam perspektif Human Capital Theory, peningkatan kapasitas sumber daya

manusia merupakan investasi organisasi yang akan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, transformasi digital pemerintahan harus diikuti dengan investasi pada pengembangan kompetensi aparatur agar mampu mengikuti perkembangan teknologi informasi yang berlangsung sangat cepat.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pemerintah belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang secara khusus mengatur pengelolaan media sosial pemerintah. Akibatnya, proses produksi konten, mekanisme verifikasi informasi, penjadwalan publikasi, penanganan komentar masyarakat, hingga prosedur komunikasi pada saat terjadi krisis belum memiliki standar yang baku.

Ketiadaan SOP tersebut mengakibatkan setiap pengelola media sosial memiliki gaya komunikasi yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut terlihat dari penggunaan bahasa, desain visual, waktu publikasi, hingga mekanisme pemberian respons kepada masyarakat. Dalam jangka panjang kondisi ini berpotensi menurunkan konsistensi identitas komunikasi pemerintah sekaligus memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap akun resmi pemerintah.

Penelitian Graham dan Avery (2013) menunjukkan bahwa salah satu faktor keberhasilan komunikasi digital pemerintah adalah adanya tata kelola organisasi yang jelas, termasuk pembagian tugas, standar komunikasi, prosedur pengelolaan konten, serta mekanisme evaluasi kinerja media sosial. Organisasi pemerintah yang memiliki tata kelola komunikasi digital yang baik

cenderung menghasilkan komunikasi publik yang lebih konsisten dan lebih dipercaya masyarakat.

Persoalan lain yang muncul adalah belum adanya sistem evaluasi terhadap efektivitas komunikasi media sosial. Keberhasilan komunikasi selama ini lebih banyak diukur berdasarkan jumlah unggahan yang dipublikasikan dibandingkan indikator lain seperti tingkat keterlibatan masyarakat (*engagement rate*), jangkauan informasi (*reach*), sentimen publik, maupun perubahan tingkat kepercayaan masyarakat. Padahal indikator-indikator tersebut merupakan ukuran penting dalam mengevaluasi keberhasilan komunikasi digital pemerintah.

Dalam perspektif manajemen komunikasi modern, media sosial menghasilkan data yang sangat besar (*big data*) mengenai perilaku masyarakat. Informasi tersebut dapat dimanfaatkan pemerintah untuk memahami kebutuhan publik, mengidentifikasi isu strategis, memetakan opini masyarakat, serta menyusun kebijakan komunikasi yang lebih tepat sasaran. Sayangnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan data analitik media sosial di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara masih sangat terbatas.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa transformasi digital pemerintah masih berada pada tahap digitalisasi media komunikasi, belum sampai pada tahap pemanfaatan data digital sebagai dasar pengambilan keputusan. Padahal salah satu karakteristik utama digital governance adalah penggunaan data sebagai dasar

penyusunan kebijakan (*evidence-based policy making*).

Meskipun demikian, komitmen pimpinan daerah terhadap pengembangan komunikasi digital merupakan modal penting bagi keberhasilan transformasi komunikasi pemerintahan. Dukungan pimpinan memberikan ruang bagi pengembangan inovasi komunikasi, peningkatan kualitas pelayanan informasi, serta modernisasi sistem komunikasi pemerintah. Dukungan tersebut perlu diikuti dengan penguatan regulasi internal, peningkatan kompetensi aparatur, pengembangan infrastruktur digital, dan pembentukan unit khusus yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan komunikasi digital pemerintah.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi aparatur terhadap penggunaan media sosial sudah menunjukkan kesiapan untuk bertransformasi menuju komunikasi pemerintahan digital. Akan tetapi, kesiapan individu belum sepenuhnya diikuti oleh kesiapan organisasi. Oleh karena itu, penguatan kelembagaan, peningkatan kualitas sumber daya manusia, penyusunan SOP komunikasi digital, serta pemanfaatan analisis data media sosial menjadi kebutuhan mendesak agar komunikasi kebijakan pemerintah tidak hanya efektif dalam penyebaran informasi, tetapi juga mampu membangun hubungan yang partisipatif dan berkelanjutan dengan masyarakat.

C. Persepsi Masyarakat terhadap Efektivitas Komunikasi Kebijakan melalui Media Sosial

Keberhasilan komunikasi kebijakan pada dasarnya ditentukan oleh sejauh mana pesan yang disampaikan pemerintah dapat dipahami, diterima, dan memperoleh respons positif dari masyarakat. Dalam paradigma komunikasi publik modern, masyarakat tidak lagi diposisikan sebagai objek komunikasi, melainkan sebagai subjek yang memiliki hak untuk memperoleh informasi, memberikan tanggapan, serta berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, persepsi masyarakat menjadi indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas komunikasi kebijakan melalui media sosial.

Hasil survei terhadap masyarakat menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi salah satu sumber utama informasi mengenai kebijakan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. Sebanyak 78% responden menyatakan memperoleh informasi mengenai kebijakan pemerintah melalui media sosial resmi, sedangkan 61% responden menilai informasi yang disampaikan relatif mudah dipahami. Temuan ini menunjukkan bahwa media sosial telah berhasil meningkatkan aksesibilitas informasi publik dibandingkan saluran komunikasi konvensional.

Namun demikian, efektivitas komunikasi belum sepenuhnya optimal. Hanya sekitar 46% responden yang menilai pemerintah cukup responsif terhadap komentar, pertanyaan, maupun aspirasi masyarakat yang disampaikan melalui media sosial. Rendahnya tingkat

responsivitas tersebut mengindikasikan bahwa komunikasi masih berlangsung secara dominan satu arah, sehingga masyarakat belum merasakan media sosial sebagai ruang dialog publik yang sesungguhnya.

Temuan ini memiliki implikasi penting terhadap pembangunan kepercayaan publik. Dalam konteks komunikasi kebijakan, respons pemerintah terhadap masyarakat merupakan bentuk pengakuan bahwa aspirasi publik menjadi bagian dari proses pengambilan keputusan. Ketika masyarakat tidak memperoleh respons atas pertanyaan atau kritik yang disampaikan, maka muncul persepsi bahwa media sosial pemerintah hanya berfungsi sebagai sarana publikasi, bukan sebagai media komunikasi yang partisipatif.

Penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang menemukan informasi yang menyesatkan atau hoaks mengenai kebijakan pemerintah yang beredar melalui akun tidak resmi. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi kebijakan di era digital tidak hanya menghadapi tantangan penyampaian informasi, tetapi juga kompetisi dengan berbagai sumber informasi lain yang belum tentu memiliki kredibilitas. Oleh karena itu, pemerintah perlu memperkuat strategi *fact-checking*, meningkatkan literasi digital masyarakat, serta mempercepat klarifikasi terhadap informasi yang tidak benar agar kepercayaan publik tetap terjaga.

D. Analisis SWOT Penggunaan Media Sosial sebagai Sarana Komunikasi Kebijakan

Analisis Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats (SWOT) digunakan untuk mengidentifikasi berbagai faktor internal dan eksternal yang memengaruhi efektivitas penggunaan media sosial sebagai instrumen komunikasi kebijakan di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Analisis ini tidak hanya menggambarkan kondisi aktual pengelolaan media sosial pemerintah, tetapi juga menjadi dasar dalam merumuskan strategi komunikasi kebijakan yang adaptif terhadap perkembangan lingkungan digital. Dalam perspektif manajemen strategis sektor publik, analisis SWOT memungkinkan organisasi pemerintah mengoptimalkan kekuatan dan peluang yang dimiliki sekaligus meminimalkan kelemahan internal dan ancaman eksternal yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, survei masyarakat, serta analisis dokumen, penelitian ini menemukan bahwa penggunaan media sosial oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara memiliki potensi yang besar untuk mendukung efektivitas komunikasi kebijakan. Namun demikian, masih terdapat berbagai aspek kelembagaan maupun lingkungan eksternal yang memerlukan perhatian agar media sosial dapat berfungsi secara optimal sebagai media komunikasi publik.

1. Kekuatan (Strengths)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kekuatan utama penggunaan media sosial oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara

terletak pada kemampuan media sosial dalam mempercepat penyebaran informasi kepada masyarakat. Dibandingkan media komunikasi konvensional, media sosial memungkinkan pemerintah menyampaikan informasi secara real-time dengan jangkauan yang lebih luas serta biaya yang relatif lebih rendah. Karakteristik tersebut menjadikan media sosial sebagai instrumen komunikasi yang efisien dalam mendukung keterbukaan informasi publik.

Keunggulan lainnya adalah tersedianya akun media sosial resmi pemerintah yang telah dikenal oleh masyarakat sebagai sumber informasi terpercaya. Keberadaan akun resmi memberikan legitimasi terhadap informasi yang dipublikasikan sehingga mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap informasi dari sumber yang tidak jelas. Dalam konteks komunikasi kebijakan, legitimasi sumber informasi merupakan faktor yang sangat penting karena memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap isi kebijakan yang disampaikan.

Penelitian ini juga menemukan adanya komitmen pimpinan daerah dalam mendukung transformasi komunikasi digital. Dukungan tersebut terlihat dari pemanfaatan berbagai platform media sosial sebagai kanal komunikasi resmi pemerintah. Komitmen pimpinan merupakan modal kelembagaan yang penting karena keberhasilan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan organisasi (*digital leadership*). Pemimpin yang memiliki orientasi terhadap inovasi akan lebih mudah mendorong perubahan budaya

organisasi menuju tata kelola pemerintahan digital.

Selain itu, media sosial memungkinkan pemerintah membangun citra kelembagaan yang lebih terbuka, modern, dan responsif. Informasi mengenai program pembangunan, pelayanan publik, maupun kegiatan sosial yang dipublikasikan secara konsisten mampu meningkatkan visibilitas pemerintah di ruang digital. Hal tersebut sejalan dengan pandangan Mergel (2013) yang menjelaskan bahwa media sosial berfungsi sebagai instrumen penting dalam membangun hubungan antara pemerintah dengan warga negara melalui komunikasi yang lebih personal dan mudah diakses.

Kekuatan lainnya adalah kemampuan media sosial menghasilkan data interaksi masyarakat (*digital engagement data*). Data tersebut sebenarnya dapat dimanfaatkan pemerintah untuk mengetahui isu-isu strategis yang berkembang di masyarakat, mengevaluasi efektivitas komunikasi, serta mengidentifikasi kebutuhan publik secara lebih cepat dibandingkan metode survei konvensional.

2. Kelemahan (Weaknesses)

Di balik berbagai kekuatan tersebut, penelitian ini juga menemukan sejumlah kelemahan yang memengaruhi efektivitas komunikasi kebijakan pemerintah. Kelemahan yang paling dominan adalah belum adanya sistem tata kelola komunikasi digital yang terintegrasi. Pengelolaan media sosial masih dilakukan secara parsial tanpa didukung standar operasional prosedur yang mengatur proses perencanaan konten, mekanisme verifikasi informasi,

penanganan isu krisis, maupun evaluasi kinerja media sosial.

Ketiadaan SOP menyebabkan setiap pengelola memiliki cara kerja yang berbeda sehingga konsistensi komunikasi pemerintah belum dapat terjaga secara optimal. Dalam organisasi sektor publik, standar operasional merupakan instrumen penting untuk menjamin kualitas pelayanan sekaligus meminimalkan kesalahan komunikasi yang berpotensi menimbulkan disinformasi.

Kelemahan berikutnya berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia. Pengelola media sosial pemerintah sebagian besar belum memiliki latar belakang profesional di bidang komunikasi digital maupun pemasaran digital (*digital marketing*). Akibatnya, proses produksi konten masih lebih banyak berorientasi pada dokumentasi kegiatan dibandingkan penyusunan konten strategis yang mampu meningkatkan keterlibatan masyarakat.

Penelitian ini juga menemukan bahwa komunikasi pemerintah masih bersifat reaktif dibandingkan proaktif. Pemerintah cenderung mempublikasikan informasi setelah kegiatan berlangsung, sementara upaya membangun diskusi publik sebelum suatu kebijakan diterapkan masih relatif terbatas. Padahal komunikasi kebijakan yang efektif seharusnya dimulai sejak tahap perumusan kebijakan agar masyarakat memiliki kesempatan memberikan masukan sebelum kebijakan ditetapkan.

Kelemahan lain yang cukup menonjol adalah belum optimalnya pemanfaatan analisis data media sosial. Meskipun media sosial menyediakan berbagai indikator seperti *engagement rate*, *reach*, *impression*,

maupun sentimen publik, indikator-indikator tersebut belum dimanfaatkan secara sistematis sebagai dasar evaluasi komunikasi pemerintah. Kondisi ini menyebabkan proses pengambilan keputusan komunikasi belum sepenuhnya berbasis data (*data-driven communication*).

3. Peluang (Opportunities)

Perkembangan teknologi digital memberikan peluang yang sangat besar bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas komunikasi kebijakan. Salah satu peluang utama adalah meningkatnya jumlah pengguna internet dan media sosial di Indonesia. Kondisi ini memperluas jangkauan komunikasi pemerintah sekaligus meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi publik.

Peningkatan literasi digital masyarakat juga menjadi peluang strategis bagi pemerintah. Masyarakat yang semakin terbiasa menggunakan media digital akan lebih mudah menerima berbagai inovasi komunikasi pemerintah, termasuk konsultasi publik secara daring, pelayanan informasi digital, maupun forum diskusi kebijakan melalui media sosial.

Peluang lainnya adalah berkembangnya teknologi kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*), analitik media sosial, serta sistem pemantauan opini publik (*social listening*). Teknologi tersebut memungkinkan pemerintah memonitor isu-isu strategis secara real-time, mengidentifikasi sentimen masyarakat terhadap kebijakan, serta merancang strategi komunikasi yang lebih tepat sasaran. Apabila dimanfaatkan secara optimal, teknologi tersebut dapat meningkatkan

efektivitas komunikasi sekaligus mempercepat proses pengambilan keputusan.

Selain itu, pemerintah memiliki peluang untuk memperkuat kolaborasi dengan perguruan tinggi, media massa, komunitas digital, organisasi masyarakat sipil, maupun kreator konten lokal dalam menyebarkan informasi kebijakan. Kolaborasi multipihak akan memperluas jangkauan komunikasi sekaligus meningkatkan kredibilitas informasi pemerintah di ruang digital.

4. Ancaman (Threats)

Di sisi lain, perkembangan media sosial juga menghadirkan berbagai ancaman yang harus diantisipasi pemerintah. Ancaman yang paling dominan adalah meningkatnya penyebaran hoaks, disinformasi, dan misinformasi mengenai kebijakan publik. Informasi yang tidak benar dapat menyebar dengan sangat cepat melalui media sosial sehingga berpotensi menimbulkan kepanikan, kesalahpahaman, bahkan penolakan terhadap kebijakan pemerintah.

Ancaman berikutnya adalah meningkatnya risiko keamanan siber (*cyber security*). Akun media sosial pemerintah memiliki nilai strategis sehingga rentan terhadap peretasan, penyalahgunaan identitas digital, maupun serangan siber lainnya. Apabila akun resmi pemerintah berhasil diretas, dampaknya tidak hanya berupa hilangnya data, tetapi juga menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Penelitian ini juga mengidentifikasi adanya kecenderungan polarisasi opini

publik di media sosial. Algoritma media sosial sering kali memperkuat kelompok-kelompok dengan pandangan yang sama (*echo chamber*) sehingga komunikasi kebijakan menjadi lebih sulit diterima oleh kelompok masyarakat yang memiliki preferensi politik berbeda. Kondisi tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah dalam menjaga netralitas komunikasi publik.

Selain itu, perubahan algoritma platform media sosial yang sangat dinamis menyebabkan jangkauan informasi pemerintah tidak selalu stabil. Konten yang dipublikasikan pemerintah belum tentu menjangkau seluruh pengikut akun resmi karena distribusi informasi sangat dipengaruhi oleh algoritma masing-masing platform. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan inovasi dalam strategi penyusunan konten agar tetap relevan dengan perilaku pengguna media sosial yang terus berubah.

Berdasarkan keseluruhan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara memiliki modal yang cukup kuat untuk mengembangkan komunikasi kebijakan berbasis media sosial. Dukungan pimpinan, keberadaan akun resmi, serta meningkatnya penggunaan media sosial oleh masyarakat merupakan kekuatan utama yang dapat dimanfaatkan untuk memperkuat komunikasi publik. Namun, optimalisasi pemanfaatan media sosial memerlukan pembenahan kelembagaan, peningkatan kompetensi aparatur, penyusunan SOP komunikasi digital, penerapan sistem evaluasi berbasis data, serta penguatan keamanan siber.

Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan komunikasi kebijakan digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kualitas tata kelola organisasi, kapasitas sumber daya manusia, serta kemampuan pemerintah membangun hubungan komunikasi yang dialogis dengan masyarakat. Dengan demikian, strategi komunikasi pemerintah pada masa mendatang harus diarahkan pada pengembangan komunikasi kebijakan yang partisipatif, berbasis data, adaptif terhadap perkembangan teknologi, dan berorientasi pada peningkatan kepercayaan publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital telah mengubah pola komunikasi kebijakan pemerintah daerah, di mana media sosial berkembang menjadi salah satu instrumen strategis dalam penyelenggaraan komunikasi publik. Bagi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara, media sosial tidak lagi hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi telah menjadi bagian penting dari implementasi *digital governance* yang mendukung transparansi, akuntabilitas, serta peningkatan akses masyarakat terhadap informasi kebijakan. Pemanfaatan platform seperti Facebook, Instagram, dan X (Twitter) menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam menyesuaikan diri dengan perubahan perilaku komunikasi masyarakat di era digital. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa media sosial mampu mempercepat penyebaran informasi kebijakan, memperluas jangkauan komunikasi pemerintah, serta meningkatkan

efisiensi penyampaian informasi kepada masyarakat.

Meskipun demikian, efektivitas komunikasi kebijakan melalui media sosial belum sepenuhnya optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi yang diterapkan masih didominasi oleh komunikasi satu arah (*one-way communication*), di mana pemerintah lebih berperan sebagai penyedia informasi daripada sebagai fasilitator dialog publik. Rendahnya intensitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat menunjukkan bahwa media sosial belum dimanfaatkan secara maksimal sebagai ruang partisipasi publik dalam proses komunikasi kebijakan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa transformasi digital yang dilakukan pemerintah masih lebih berorientasi pada digitalisasi media komunikasi daripada transformasi paradigma komunikasi menuju model komunikasi yang kolaboratif dan partisipatif.

Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa keberhasilan komunikasi kebijakan digital dipengaruhi oleh berbagai faktor internal maupun eksternal. Dari aspek internal, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, belum tersedianya standar operasional prosedur pengelolaan media sosial, belum optimalnya pemanfaatan analisis data media sosial, serta belum adanya sistem evaluasi komunikasi yang terintegrasi menjadi hambatan utama dalam pengelolaan komunikasi digital pemerintah. Dari aspek eksternal, penyebaran hoaks, meningkatnya ancaman keamanan siber, perubahan algoritma media sosial, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat menjadi tantangan yang harus

diantisipasi agar komunikasi kebijakan tetap efektif dan mampu menjaga kepercayaan publik.

Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara memiliki modal yang cukup kuat untuk mengembangkan komunikasi kebijakan digital melalui dukungan pimpinan, keberadaan akun resmi pemerintah, tingginya penggunaan media sosial oleh masyarakat, serta meningkatnya kebutuhan terhadap keterbukaan informasi publik. Namun demikian, peluang tersebut hanya dapat dimanfaatkan secara optimal apabila pemerintah mampu memperkuat kapasitas kelembagaan, meningkatkan kompetensi aparatur, membangun sistem tata kelola komunikasi digital yang terstandar, serta mengembangkan strategi komunikasi berbasis data (*data-driven communication*). Dengan demikian, media sosial dapat berfungsi tidak hanya sebagai media publikasi, tetapi juga sebagai ruang dialog yang memungkinkan masyarakat berpartisipasi secara aktif dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi publik, komunikasi pemerintahan, dan *digital governance* dengan menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi kebijakan tidak hanya dipengaruhi oleh penggunaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas tata kelola organisasi, kapasitas kelembagaan, budaya komunikasi, serta kemampuan pemerintah membangun hubungan dialogis dengan masyarakat. Penelitian ini juga memperkuat konsep *Two-Way Symmetrical Communication* yang menempatkan

masyarakat sebagai mitra pemerintah dalam proses komunikasi kebijakan, sehingga komunikasi publik tidak lagi dipahami sebagai proses penyampaian informasi semata, melainkan sebagai proses kolaborasi antara pemerintah dan warga negara dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang demokratis.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada pengembangan model analisis komunikasi kebijakan pemerintah daerah yang mengintegrasikan perspektif komunikasi pemerintahan, *digital governance*, dan analisis SWOT dalam menjelaskan efektivitas penggunaan media sosial sebagai instrumen komunikasi kebijakan. Integrasi ketiga perspektif tersebut menghasilkan pendekatan yang lebih komprehensif dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan komunikasi digital pemerintah, sekaligus memberikan dasar konseptual bagi penyusunan strategi komunikasi kebijakan yang lebih adaptif terhadap dinamika masyarakat digital.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara maupun pemerintah daerah lainnya dalam meningkatkan efektivitas komunikasi kebijakan melalui media sosial.

1. Pertama, pemerintah daerah perlu mengubah paradigma komunikasi dari pola komunikasi satu arah menuju komunikasi dua arah (*two-way symmetrical communication*) dengan memberikan ruang yang lebih luas bagi masyarakat untuk menyampaikan

- aspirasi, kritik, dan masukan terhadap kebijakan publik. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui pengembangan forum diskusi digital, layanan konsultasi kebijakan secara daring, sesi tanya jawab interaktif, serta mekanisme respons yang lebih cepat terhadap komentar masyarakat.
2. Kedua, diperlukan penguatan kapasitas kelembagaan melalui pembentukan unit khusus yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan komunikasi digital pemerintah. Unit tersebut perlu didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam bidang komunikasi publik, manajemen media sosial, desain komunikasi visual, analisis data digital, serta komunikasi krisis. Selain itu, pemerintah perlu menyusun standar operasional prosedur (SOP) yang mengatur seluruh proses pengelolaan media sosial, mulai dari perencanaan konten, verifikasi informasi, pengelolaan interaksi publik, hingga evaluasi kinerja komunikasi.
 3. Ketiga, pemerintah perlu mengembangkan sistem komunikasi berbasis data (*data-driven communication*) dengan memanfaatkan teknologi analisis media sosial (*social media analytics*) dan *social listening* untuk memantau opini publik, mengidentifikasi isu strategis, mengukur efektivitas komunikasi, serta mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
 4. Keempat, peningkatan literasi digital masyarakat harus menjadi bagian integral dari strategi komunikasi kebijakan pemerintah. Program edukasi mengenai penggunaan media sosial yang bertanggung jawab, kemampuan memverifikasi informasi, serta peningkatan kesadaran terhadap bahaya hoaks perlu dilaksanakan secara berkelanjutan melalui kolaborasi antara pemerintah, perguruan tinggi, media massa, organisasi masyarakat sipil, dan komunitas digital.
 5. Kelima, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan kajian dengan melibatkan pemerintah kabupaten/kota maupun kementerian/lembaga sehingga diperoleh model komunikasi kebijakan digital yang lebih komprehensif. Penelitian berikutnya juga dapat mengembangkan pendekatan kuantitatif yang menguji hubungan antara kualitas komunikasi digital pemerintah, tingkat kepercayaan publik, partisipasi masyarakat, dan keberhasilan implementasi kebijakan. Selain itu, pemanfaatan teknologi kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*), analisis *big data*, serta *machine learning* dalam komunikasi pemerintahan menjadi bidang kajian yang sangat potensial untuk dikembangkan dalam mendukung transformasi tata kelola pemerintahan digital di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- APJII. (2024). *Survei penetrasi internet Indonesia 2024*. Jakarta: APJII.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2024). *Laporan survei internet Indonesia 2024*. Jakarta: APJII.
- Bertot, John Carlo, Jaeger, Paul T., & Grimes, Justin M.. (2012). Promoting transparency and accountability through ICTs, social media, and collaborative e-government. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6(1), 78–91.
- Creswell & Creswell. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). Sage Publications.
- Dwivedi, Yogesh K., et al. (2021). Setting the future of digital and social media marketing research: Perspectives and research propositions. *International Journal of Information Management*, 59, 102168.
- Gil-Garcia, J. Ramon, Dawes, Sharon S., & Pardo, Theresa A.. (2018). Digital government and public management research: Finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633–646.
- Graham, Michael W., & Avery, Elizabeth J.. (2013). Government public relations and social media: An analysis of the perceptions and trends of social media use at the local government level. *Public Relations Journal*, 7(4), 1–21.
- Grunig, James E., & Grunig, Larissa A.. (1992). Models of public relations and communication. In J. E. Grunig (Ed.), *Excellence in public relations and communication management* (pp. 285–325). Lawrence Erlbaum Associates.
- Kaplan, Andreas M., & Haenlein, Michael. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68.
- Kemp, Simon. (2025). *Digital 2025: Indonesia*. DataReportal.
- Mergel, Ines. (2013). Social media adoption and resulting tactics in the U.S. federal government. *Government Information Quarterly*, 30(2), 123–130.
- Miles, Matthew B., Huberman, A. Michael, & Saldaña, Johnny. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- OECD. (2024). *Digital government index 2023: Results and key findings*. OECD Publishing.
- United Nations. (2024). *United Nations e-government survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development*. United Nations.
- Kementerian PANRB. (2023). *Road Map Reformasi Birokrasi Tematik 2023–2024*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2023). *Indeks literasi digital Indonesia 2023*. Jakarta: Kominfo.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik telekomunikasi Indonesia 2024*. Jakarta: BPS.
- Schlagwein, Daniel. (2016). Social media strategies for government agencies: Institutionalizing social media use in

public administration. *Journal of Information Technology*, 31(2), 106–123.

Song, Changsup, & Lee, Jooho. (2016). Citizens' use of social media in government, perceived transparency, and trust in government. *Public Performance & Management Review*, 39(2), 430–453.

Ulayya, K. N., Priharsari, D., & Perdanakusuma, A. R.. (2022). Pemanfaatan media sosial untuk pemerintahan: Bagaimana dinas-dinas pemerintah kota menggunakan media sosial untuk berkomunikasi dengan masyarakat. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 6(5), 2064–2071.