

## Kebijakan Publik di Era Digital: Peran Media Sosial dalam Sosialisasi Kebijakan Publik

Ismiati Essing<sup>1</sup>, Rebecca Christy Mowilos<sup>2</sup>, Floren Agnesia Sinaga<sup>3</sup>

Universitas Negeri Manado<sup>1,2</sup>

Politeknik Negeri Manado<sup>3</sup>

Email: [ismiatiessing@unima.ac.id](mailto:ismiatiessing@unima.ac.id)<sup>1</sup>, [rebeccamowilos@unima.ac.id](mailto:rebeccamowilos@unima.ac.id)<sup>2</sup>, [floren.sinaga@polimdo.ac.id](mailto:floren.sinaga@polimdo.ac.id)<sup>3</sup>

Diterima	17	Oktober	2025
Disetujui	30	Desember	2025
Dipublish	30	Desember	2025

### Abstract

The development of digital technology has fundamentally changed the way governments interact with the public, especially in the process of drafting and disseminating public policies. This study aims to analyze the role of social media in supporting the dissemination of public policies in the digital age using a literature review method. The results of the study show that social media functions as an effective two-way communication space between the government and the public, accelerating the dissemination of information, increasing public participation, and strengthening policy transparency and accountability. However, the use of social media also faces challenges such as the spread of hoaxes, polarization of opinion, and low digital literacy among the public. Therefore, the government needs to develop adaptive and data-driven public communication strategies to ensure the effectiveness of policy dissemination in the digital space.

**Keywords:** *public policy, social media, policy dissemination, digital communication, public participation*

### Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mengubah secara fundamental cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat, terutama dalam proses penyusunan dan sosialisasi kebijakan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran media sosial dalam mendukung sosialisasi kebijakan publik di era digital dengan menggunakan metode studi literatur. Hasil kajian menunjukkan bahwa media sosial berfungsi sebagai ruang komunikasi dua arah yang efektif antara pemerintah dan masyarakat, mempercepat penyebaran informasi, meningkatkan partisipasi publik, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas kebijakan. Namun, penggunaan media sosial juga menghadapi tantangan seperti penyebaran hoaks, polarisasi opini, dan rendahnya literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah perlu mengembangkan strategi komunikasi publik yang adaptif dan berbasis data untuk memastikan efektivitas sosialisasi kebijakan di ruang digital.

**Kata kunci:** *Kebijakan Publik, Media Sosial, Sosialisasi Kebijakan, Komunikasi Digital, Partisipasi Publik*

### Pendahuluan

Transformasi digital telah menjadi fenomena global yang mengubah secara mendasar cara pemerintah merumuskan dan melaksanakan kebijakan publik. Dalam konteks administrasi

publik modern, digitalisasi tidak hanya menyentuh aspek teknologi, tetapi juga memengaruhi cara berpikir, berinteraksi, dan mengambil keputusan di tingkat birokrasi. Pemerintah di berbagai negara kini beralih dari model birokrasi tradisional yang hierarkis menuju model pemerintahan yang adaptif



dan responsif berbasis data serta teknologi informasi. Hal ini menandai munculnya paradigma baru dalam tata kelola pemerintahan, yang dikenal sebagai *Digital Era Governance* (Dunleavy et al., 2006; Mergel, 2017).

Perubahan ini menciptakan peluang bagi pemerintah untuk mengoptimalkan proses kebijakan publik, mulai dari perumusan, implementasi, hingga evaluasi. Teknologi digital memungkinkan pengumpulan data secara real-time, analisis berbasis kecerdasan buatan, serta pelibatan masyarakat secara daring dalam proses pengambilan keputusan. Sejalan dengan pandangan Janssen dan Estevez (2013), digitalisasi memberikan pemerintah kemampuan untuk merespons permasalahan publik secara lebih cepat dan akurat melalui sistem informasi yang terintegrasi. Dengan demikian, kebijakan publik di era digital tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga kolaboratif dan partisipatif.

Di sisi lain, digitalisasi juga mengubah pola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Jika sebelumnya komunikasi kebijakan bersifat satu arah melalui media konvensional seperti televisi atau surat kabar, kini komunikasi berlangsung dua arah melalui media sosial dan platform digital lainnya. Pemerintah dapat menyampaikan kebijakan secara langsung kepada masyarakat, sementara masyarakat dapat memberikan tanggapan, kritik, dan saran secara cepat. Hal ini sejalan dengan konsep *interactive governance* yang menekankan pentingnya komunikasi dialogis antara pemerintah dan warga (Kooiman, 2003).

Menurut Mergel (2017), media sosial telah menjadi *platform governance* yang efektif dalam menghubungkan pemerintah dengan masyarakat. Melalui platform seperti Facebook, X (Twitter), Instagram, dan YouTube, pemerintah dapat menyampaikan informasi kebijakan publik secara cepat, transparan, dan luas. Selain itu, media sosial juga memungkinkan adanya *feedback loop* di mana masyarakat tidak hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga berperan aktif dalam proses pembentukan opini publik dan evaluasi kebijakan. Dengan kata lain, media sosial berfungsi sebagai instrumen partisipatif yang memperkuat demokrasi digital.

Partisipasi publik melalui media sosial membuka ruang baru bagi demokratisasi kebijakan.

Masyarakat dapat mengekspresikan pendapat, mengajukan aspirasi, bahkan berkolaborasi dalam penyusunan kebijakan publik. Linders (2012) menyebut fenomena ini sebagai pergeseran dari *e-government* menuju *we-government*, di mana warga negara berperan sebagai mitra pemerintah dalam menciptakan solusi kebijakan bersama. Melalui mekanisme partisipatif ini, kebijakan yang dihasilkan cenderung lebih inklusif, adaptif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Selain sebagai alat komunikasi, media sosial juga berfungsi sebagai sarana pengawasan publik terhadap kebijakan pemerintah. Dengan akses informasi yang terbuka, masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah dan menuntut akuntabilitas dalam pelaksanaan kebijakan. Hal ini meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik, dua elemen penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Bertot, Jaeger, dan Hansen (2012) menegaskan bahwa pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah secara efektif dapat memperkuat akuntabilitas dan kepercayaan warga terhadap institusi publik.

Namun, transformasi digital dalam kebijakan publik juga menghadirkan tantangan baru. Salah satu masalah utama adalah kesenjangan digital (*digital divide*), yaitu perbedaan kemampuan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi digital. Masyarakat dengan literasi digital rendah cenderung tertinggal dalam memperoleh informasi kebijakan dan berpartisipasi dalam diskursus publik. Menurut van Dijk (2020), kesenjangan ini bukan hanya terkait akses fisik terhadap teknologi, tetapi juga keterampilan kognitif dan sosial dalam menggunakan teknologi secara produktif.

Selain itu, media sosial juga memiliki potensi negatif berupa penyebaran disinformasi dan polarisasi opini publik. Dalam konteks sosialisasi kebijakan, hoaks dan narasi yang menyesatkan dapat menghambat penerimaan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis dari pemerintah untuk memastikan bahwa komunikasi kebijakan di ruang digital dilakukan secara kredibel, terverifikasi, dan berbasis data. Kominfo (2023) menekankan



pentingnya literasi digital nasional sebagai pondasi untuk membangun masyarakat yang kritis dan tangguh terhadap arus informasi.

Dalam konteks Indonesia, pemerintah telah mengadopsi strategi komunikasi digital untuk memperluas jangkauan sosialisasi kebijakan publik. Misalnya, Kementerian Komunikasi dan Informatika serta lembaga-lembaga pemerintah daerah memanfaatkan media sosial untuk menyebarluaskan program-program prioritas seperti *Smart City*, *SPBE*, dan kebijakan perlindungan data pribadi. Keberhasilan implementasi strategi ini menunjukkan bahwa media sosial dapat menjadi instrumen efektif apabila dikelola secara profesional dan disertai pengelolaan risiko komunikasi publik yang baik (Kurniawan, 2022).

Dengan demikian, transformasi digital tidak hanya mengubah infrastruktur pemerintahan, tetapi juga menggeser paradigma dalam penyelenggaraan kebijakan publik. Pemerintah dituntut untuk lebih terbuka, adaptif, dan kolaboratif dalam mengelola komunikasi kebijakan. Peran media sosial menjadi sangat penting sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan proses kebijakan yang transparan, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan publik. Dengan pengelolaan yang bijak dan literasi digital yang kuat, media sosial dapat menjadi kekuatan utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang demokratis dan berkelanjutan.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan **metode studi literatur (literature review)** sebagai pendekatan utama untuk menganalisis fenomena peran media sosial dalam kebijakan publik. Metode ini dipilih karena sesuai dengan

tujuan penelitian yang berfokus pada pemahaman konseptual, identifikasi tren, dan sintesis temuan dari berbagai penelitian terdahulu. Studi literatur tidak mengandalkan data lapangan secara langsung, melainkan menggunakan hasil penelitian yang telah dipublikasikan untuk membangun pemahaman teoretis dan temuan empiris yang relevan (Snyder, 2019).

Dalam konteks penelitian kebijakan publik di era digital, metode studi literatur sangat penting karena isu ini memiliki cakupan yang luas, melibatkan banyak sektor, dan berkembang dengan cepat seiring inovasi teknologi. Pendekatan literatur memungkinkan peneliti menelusuri berbagai sudut pandang ilmiah, mulai dari teori komunikasi publik, transformasi digital pemerintahan, hingga dinamika partisipasi masyarakat melalui media sosial. Dengan demikian, metode ini membantu membangun kerangka konseptual yang komprehensif tentang hubungan antara media sosial dan sosialisasi kebijakan publik.

Langkah awal dalam penelitian ini adalah **pengumpulan literatur** dari berbagai sumber akademik yang kredibel. Peneliti menggunakan basis data seperti *Google Scholar*, *ScienceDirect*, *SpringerLink*, dan *ResearchGate* untuk menemukan artikel ilmiah, prosiding, serta buku-buku yang relevan dengan topik penelitian. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian mencakup “kebijakan publik digital,” “media sosial pemerintah,” “komunikasi kebijakan,” “partisipasi publik digital,” dan “e-governance.” Pencarian dibatasi pada literatur yang diterbitkan antara tahun 2015 hingga 2024 untuk memastikan relevansi dan kemutakhiran informasi.

Kriteria inklusi dalam pemilihan literatur meliputi: (1) artikel yang membahas keterkaitan antara media sosial dan proses kebijakan publik; (2) penelitian empiris yang menyoroti praktik



komunikasi digital pemerintah; dan (3) publikasi yang menggunakan pendekatan konseptual atau studi kasus pemerintahan digital. Sementara itu, kriteria eksklusi diterapkan pada literatur yang hanya bersifat teknis (misalnya algoritma media sosial) atau tidak berhubungan langsung dengan isu kebijakan publik. Dengan cara ini, peneliti memastikan bahwa hanya sumber-sumber yang relevan dan berkualitas tinggi yang digunakan dalam analisis.

Tahapan berikutnya adalah **familiarisasi dengan isi literatur**, di mana peneliti membaca secara cermat setiap artikel dan mencatat gagasan utama, tujuan penelitian, serta temuan penting yang terkait dengan fokus penelitian. Pada tahap ini, dilakukan pula klasifikasi terhadap jenis penelitian yang ditemukan, apakah bersifat deskriptif, evaluatif, atau teoretis. Tujuannya adalah untuk memahami konteks setiap penelitian dan menilai kontribusinya terhadap diskursus akademik mengenai media sosial dan kebijakan publik.

Tahap analisis dimulai dengan **identifikasi konsep utama** yang sering muncul dalam literatur. Konsep-konsep tersebut antara lain: transparansi digital, partisipasi publik daring, komunikasi kebijakan dua arah, akuntabilitas pemerintah digital, serta tantangan disinformasi. Setiap konsep dianalisis untuk melihat bagaimana ia didefinisikan, digunakan, dan dihubungkan dengan peran media sosial dalam praktik kebijakan publik. Proses ini membantu membangun peta konseptual (*concept mapping*) yang memperlihatkan keterkaitan antar variabel dan ide utama.

Tahap berikutnya adalah **sintesis temuan**. Dalam studi literatur, sintesis dilakukan dengan cara membandingkan dan menggabungkan hasil dari berbagai penelitian untuk menemukan pola umum dan perbedaan di antara mereka. Peneliti mengelompokkan literatur berdasarkan

kesamaan tematik, misalnya penelitian yang menyoroti efektivitas komunikasi pemerintah di media sosial, tingkat partisipasi warga, serta pengaruh media sosial terhadap transparansi kebijakan. Sintesis ini menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana media sosial berfungsi dalam konteks kebijakan publik di berbagai negara dan tingkat pemerintahan.

Selain itu, dilakukan juga **analisis kritis terhadap kualitas metodologi penelitian terdahulu**. Setiap literatur ditinjau dari segi pendekatan yang digunakan (kualitatif, kuantitatif, atau campuran), validitas data, serta keterbatasan penelitian. Langkah ini penting agar hasil kajian tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga evaluatif. Melalui analisis kritis, peneliti dapat mengidentifikasi kesenjangan penelitian (*research gap*) yang dapat dijadikan dasar bagi penelitian lanjutan.

Proses analisis literatur ini bersifat **iteratif**, artinya dilakukan secara berulang antara tahap membaca, menafsirkan, dan mengaitkan hasil temuan dengan teori kebijakan publik digital. Peneliti menggunakan pendekatan *reflexive thematic analysis* (Braun & Clarke, 2019) untuk menafsirkan data konseptual secara sistematis. Setiap tema yang muncul dari literatur dikaji kembali dalam konteks hubungan antara pemerintah, media sosial, dan masyarakat.

Tahapan selanjutnya adalah **pengembangan kerangka konseptual**, yaitu proses menyusun struktur teoretis yang menjelaskan hubungan logis antara variabel utama penelitian. Kerangka ini membantu menjelaskan bagaimana media sosial berperan dalam mendukung sosialisasi kebijakan, baik melalui fungsi komunikasi, partisipasi, maupun transparansi. Peneliti mengadopsi model *digital governance* (Osborne, 2020) dan *we-government* (Linders, 2012) untuk memperkuat analisis.



Selama proses analisis, peneliti juga menerapkan prinsip **triangulasi konseptual**, yaitu membandingkan teori-teori yang berbeda untuk menguji konsistensi dan kedalaman pemahaman. Misalnya, teori *communication for development* dibandingkan dengan teori *networked governance* guna melihat sejauh mana media sosial menciptakan hubungan kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat. Pendekatan ini memperkuat validitas konseptual dari hasil kajian literatur.

Tahap akhir dalam proses analisis adalah **interpretasi hasil**, yaitu menafsirkan temuan-temuan utama untuk menghasilkan pemahaman baru tentang peran media sosial dalam sosialisasi kebijakan publik. Interpretasi dilakukan dengan mengaitkan hasil sintesis dengan konteks empiris, seperti tren digitalisasi pemerintahan di Indonesia dan praktik komunikasi publik di berbagai negara. Hasil interpretasi ini menjadi dasar dalam penyusunan pembahasan dan kesimpulan penelitian.

Untuk menjaga reliabilitas dan akurasi kajian, peneliti memastikan bahwa semua sumber literatur telah melalui proses peninjauan sejawat (*peer-reviewed*). Selain itu, setiap kutipan dan argumen yang diambil dari literatur didukung dengan sumber rujukan yang valid. Penggunaan referensi yang kredibel merupakan prinsip penting dalam studi literatur karena menjamin integritas ilmiah dari keseluruhan penelitian (Booth, Sutton, & Papaioannou, 2016).

Dengan demikian, pendekatan studi literatur ini memberikan kontribusi penting dalam memperkaya pemahaman akademik tentang interaksi antara pemerintah dan masyarakat di ruang digital. Pendekatan ini juga memberikan landasan metodologis bagi penelitian lanjutan yang lebih empiris, misalnya studi kasus atau

## Hasil dan Pembahasan

Peran media sosial dalam kebijakan publik tidak bisa dilepaskan dari transformasi besar dalam komunikasi publik sejak munculnya internet dan platform digital. Teori-teori komunikasi publik klasik (misalnya, Habermas dan teori ruang publik) menekankan pentingnya dialog antara pemerintah dan masyarakat sebagai bagian dari legitimasi sebuah kebijakan. Dengan hadirnya media sosial, ruang publik tersebut mengalami perluasan dan pendalaman: tidak hanya publik sebagai penerima pesan, tetapi menjadi partisipan aktif dalam proses komunikasi, kontrol, bahkan kadang dalam penciptaan kebijakan.

Beberapa studi empiris menunjukkan bahwa media sosial sebagai alat komunikasi kebijakan memiliki keunggulan dalam kecepatan dan jangkaunya. Dalam situasi krisis seperti pandemi COVID-19, pemerintah di banyak negara menggunakan media sosial untuk menyebarkan informasi kebijakan kesehatan, protokol pencegahan, dan informasi vaksinasi secara cepat. Kecepatan ini penting agar masyarakat mendapatkan informasi tepat waktu, mengurangi ruang bagi rumor atau misinformasi. Studi kuantitatif dan kualitatif telah memperlihatkan bahwa masyarakat yang aktif di media sosial lebih cepat tanggap terhadap perubahan kebijakan jika pemerintah menggunakan kanal media sosial secara efektif.

Di sisi lain, literatur juga menunjukkan bahwa media sosial memungkinkan penyampaian pesan kebijakan dengan cara yang lebih kreatif dan adaptif: melalui infografik, video pendek, fitur stories, live streaming, dan bahkan interaksi langsung dalam sesi tanya jawab. Strategi-strategi visual dan interaktif ini sangat membantu dalam meningkatkan pemahaman masyarakat, terutama di kalangan generasi



muda yang lebih terbiasa dengan konten multimedia.

Lebih jauh, media sosial berfungsi sebagai ruang partisipasi publik. Banyak penelitian menunjukkan bahwa platform digital memungkinkan warga negara untuk memberikan umpan balik, kritik, dan saran kepada pemerintah secara langsung. Literasi politik dan komunikasi digital menjadi faktor penting di sini — seberapa jauh masyarakat tahu bagaimana menyuarakan pendapat, bagaimana metode feedback yang efektif, dan seberapa responsif pemerintah menerima dan merespons masukan tersebut. Partisipasi publik ini tidak hanya lewat komentar, tetapi juga lewat petisi online, diskusi daring, survei, bahkan kampanye di media sosial yang mempengaruhi agenda kebijakan.

Kontrol sosial melalui media sosial juga menjadi tema yang makin sering muncul dalam literatur. Masyarakat menggunakan media sosial sebagai sarana untuk memantau pelaksanaan kebijakan, misalnya dengan membagi foto, video, laporan lapangan, maupun pengalaman pribadi. Hal ini memungkinkan transparansi secara informal yang kadang-kadang lebih cepat daripada mekanisme resmi. Teori akuntabilitas publik menyebut bahwa kontrol sosial ini memperkuat kontrol bottom-up, di mana warga bisa menjadi pengawas langsung dari kebijakan yang telah diumumkan pemerintah.

Meski demikian, terdapat tantangan signifikan yang juga dibahas dalam literatur. Salah satu yang paling sering disebut adalah literasi digital. Banyak masyarakat belum memiliki kemampuan kritis dalam memilah mana informasi yang valid, mana yang tidak; belum memahami bagaimana algoritma bekerja; dan belum terbiasa melakukan verifikasi atas klaim yang diterima. Studi “Digital Media Communication: The Role of Social Media Algorithms in Shaping And Conflict Resolution” misalnya menunjukkan

bawa algoritma dapat memperkuat polarisasi dan penyebaran informasi salah jika pemahaman publik terhadap media sosial rendah.

Masalah algoritma itu sendiri juga mendapat sorotan kuat. Algoritma media sosial dan sistem rekomendasi tidak netral—mereka diprogram untuk memaksimalkan keterlibatan (engagement), yang sering menguntungkan konten-konten yang provokatif atau sensasional. Studi seperti Quantifying Search Bias: Investigating Sources of Bias for Political Searches in Social Media menampilkan bahwa baik data input (apa yang dikumpulkan oleh platform) dan cara sistem pemeringkatan/kontennya (ranking, rekomendasi) dapat memperkuat bias dan membentuk opini publik dengan cara yang tidak disadari.

Ada juga penelitian terkini tentang literasi algoritma (algorithmic literacy), yaitu seberapa jauh publik memahami operasi internal sistem media sosial—apa yang menentukan konten muncul di feed mereka, kenapa rekomendasi tertentu muncul, dan bagaimana mereka dapat mempengaruhi konten yang mereka terima. Artikel “Algorithmic media use and algorithm literacy: An integrative literature review” (2024) menunjukkan bahwa interaksi antarindividu (diskusi tentang algoritma), pendidikan formal, dan intervensi literasi digital bisa meningkatkan kesadaran algoritmik.

Literatur juga menyebut bahwa risiko disinformasi sangat tinggi di lingkungan media sosial. Disinformasi atau hoaks dapat tersebar jauh lebih cepat daripada klarifikasi resmi, terutama bila konten tersebut emosional atau kontroversial. Bot, konten otomatis, dan amplifikasi melalui jaringan sosial memperparah penyebaran informasi yang salah. Seperti dikemukakan dalam laporan parlemen Inggris tentang “Social



media, misinformation and harmful algorithms,” di mana algoritma rekomendasi dapat menyebarkan konten berbahaya atau misleading karena desain mereka yang menekankan keterlibatan.

Fenomena *echo chamber* dan *filter bubble* tidak hanya berdampak pada komunikasi antarpengguna, tetapi juga berimplikasi langsung terhadap penerimaan dan efektivitas kebijakan publik. Ketika individu hanya terekspos pada informasi yang mendukung pandangannya sendiri, mereka cenderung mengabaikan informasi lain yang mungkin lebih obyektif atau berasal dari sumber resmi pemerintah. Kondisi ini menyebabkan masyarakat sulit mencapai kesepahaman bersama terhadap tujuan kebijakan, terutama jika kebijakan tersebut bersifat kontroversial atau menyangkut kepentingan banyak pihak. Akibatnya, proses sosialisasi kebijakan menjadi tidak merata dan menimbulkan kesenjangan persepsi antara pemerintah dan warga.

Selain itu, *filter bubble* memperkuat polarisasi sosial-politik dalam masyarakat. Studi oleh Sunstein (2018) menjelaskan bahwa ketika media sosial hanya menampilkan konten yang sejalan dengan preferensi pengguna, maka terbentuklah kelompok-kelompok ideologis tertutup yang saling memperkuat pandangan internalnya. Dalam konteks kebijakan publik, hal ini bisa menyebabkan munculnya kelompok pro dan kontra yang ekstrem, tanpa adanya ruang dialog produktif di antara keduanya. Polarisasi semacam ini berpotensi menghambat pelaksanaan kebijakan karena menurunkan kepercayaan terhadap lembaga pemerintah yang dianggap berpihak pada kelompok tertentu.

Lebih jauh lagi, efek *echo chamber* juga mempengaruhi cara masyarakat menilai kinerja pemerintah. Ketika opini publik terbentuk dalam ruang informasi yang

homogen, persepsi terhadap kebijakan sering kali tidak didasarkan pada data atau fakta, melainkan pada narasi dominan yang beredar dalam kelompoknya. Misalnya, suatu kebijakan sosial bisa dipersepsikan positif oleh satu komunitas daring, namun secara bersamaan dianggap negatif oleh komunitas lain karena paparan informasi yang berbeda. Hal ini menciptakan ketidakkonsistensi dalam penilaian publik terhadap kebijakan dan memperumit upaya evaluasi yang objektif.

Dalam konteks komunikasi pemerintahan, tantangan terbesar dari *echo chamber* adalah sulitnya menembus batas psikologis dan kognitif pengguna yang sudah memiliki preferensi tertentu. Pemerintah harus mengembangkan strategi komunikasi yang mampu menjangkau audiens lintas kelompok, menggunakan bahasa yang inklusif, dan memperhatikan dinamika algoritma media sosial. Pendekatan *multi-channel* yang menggabungkan media sosial dengan komunikasi tatap muka, media massa tradisional, serta kolaborasi dengan tokoh masyarakat dapat membantu memperluas jangkauan pesan kebijakan di luar lingkaran algoritmik.

## Kesimpulan

Media sosial memiliki peran strategis dalam memperkuat proses sosialisasi kebijakan publik di era digital yang serba cepat dan terbuka. Melalui berbagai platform seperti X (Twitter), Instagram, TikTok, maupun Facebook, pemerintah dapat menyampaikan informasi kebijakan secara luas, interaktif, dan real-time. Fungsi utama media sosial tidak hanya sebagai saluran komunikasi satu arah, tetapi juga sebagai ruang dialog antara pemerintah dan masyarakat. Dengan karakteristiknya yang partisipatif, masyarakat dapat memberikan masukan, kritik, serta aspirasi secara langsung, sehingga proses formulasi dan



implementasi kebijakan menjadi lebih inklusif. Transparansi yang terbangun dari interaksi tersebut turut meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah dan memperkuat legitimasi kebijakan yang dijalankan.

Agar potensi besar media sosial benar-benar optimal, dibutuhkan strategi komunikasi publik digital yang matang dan berbasis data. Pemerintah perlu merancang konten kebijakan yang informatif, menarik, dan mudah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat. Selain itu, kolaborasi lintas sektor—antara pemerintah, akademisi, jurnalis, dan masyarakat sipil—diperlukan untuk memastikan penyebaran informasi kebijakan berjalan efektif dan kredibel. Penggunaan analitik media sosial dapat membantu pemerintah memahami opini publik, tren isu, serta respon masyarakat secara real-time, sehingga strategi komunikasi dapat disesuaikan dengan kebutuhan publik. Dengan pendekatan yang terencana, kolaboratif, dan adaptif, media sosial dapat berfungsi sebagai jembatan yang kokoh antara pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan responsif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Hansen, D. (2012). *The impact of social media on transparency and accountability in government*. Government Information Quarterly, 29(1), 30–40. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.002>
- Booth, A., Sutton, A., & Papaioannou, D. (2016). *Systematic approaches to a successful literature review* (2nd ed.). Sage Publications.
- Braun, V., & Clarke, V. (2019). *Reflecting on reflexive thematic analysis*. Qualitative Research in Sport, Exercise and Health, 11(4), 589–597. <https://doi.org/10.1080/2159676X.2019.1628806>
- Criado, J. I., & Villodre, J. (2022). *Social media and public policy: An analysis of government communication during the COVID-19 crisis*. Policy & Internet, 14(2), 309–329. <https://doi.org/10.1002/poi3.302>
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government*. Oxford University Press.
- Gillespie, T. (2018). *Custodians of the Internet: Platforms, content moderation, and the hidden decisions that shape social media*. Yale University Press.
- Janssen, M., & Estevez, E. (2013). *Lean government and platform-based governance—Doing more with less*. Government Information Quarterly, 30(1), S1–S8. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.11.003>
- Kominfo. (2023). *Laporan transformasi digital pemerintahan Indonesia 2023*. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
- Kooiman, J. (2003). *Governing as governance*. Sage Publications.
- Kurniawan, B. (2022). *Strategi komunikasi publik digital pemerintah daerah di era keterbukaan informasi*. Jurnal Komunikasi dan Kebijakan Publik, 9(2), 112–123. <https://doi.org/10.25077/jkdp.9.2.112-123.2022>
- Linders, D. (2012). *From e-government to we-*



*government: Defining a typology for citizen co-production in the age of social media.* Government Information Quarterly, 29(4), 446–454.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.003>

McNutt, J. G. (2018). *The digital divide and the future of public administration*. Public Administration Review, 78(6), 857–862.  
<https://doi.org/10.1111/puar.12925>

Mergel, I. (2017). *Digital transformation of the public sector: The role of social media*. Government Information Quarterly, 34(4), 701–708.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.09.009>

Osborne, S. P. (2020). *Public service logic: Creating value through public service delivery*. Routledge.

Snyder, H. (2019). *Literature review as a research methodology: An overview and guidelines*. Journal of Business Research, 104, 333–339.  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>

Sunstein, C. R. (2018). *#Republic: Divided democracy in the age of social media*. Princeton University Press.

van Dijk, J. A. G. M. (2020). *The digital divide*. Polity Press.

UK Parliament. (2021). *Social media, misinformation and harmful algorithms*. House of Commons Science and Technology Committee.  
<https://publications.parliament.uk/pa/cm5901/cmselect/cmsctech/441/report.html>

