



## Meningkatkan Komunikasi Pemerintah Melalui Digitalisasi Strategis di Indonesia: Peta Jalan untuk Peningkatan Keterlibatan Publik dan Penyampaian Layanan

Helmi Pratama Firmansyah<sup>1\*</sup>, Michael Jibrael Rorong<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Teaching English to Speakers of Other Languages, Faculty of Arts, Humanities and Social Sciences, University of Limerick

<sup>2</sup>Department of Communication Science, Faculty of Social and Humanities, Universitas Putera Batam  
Correspondance: [helmipratamafirmansyah@gmail.com](mailto:helmipratamafirmansyah@gmail.com)

### INFORMASI ARTIKEL

*Sejarah Artikel:*  
Diterima Redaksi:  
Revisi Akhir:

Diterbitkan *Online*: September 2025

### KEYWORDS

### KORESPONDENSI

No HP:

E-mail:

[helmipratamafirmansyah@gmail.com](mailto:helmipratamafirmansyah@gmail.com)

### Abstracts

This study aims to analyze the role of strategic digitalization in enhancing government communication in Indonesia, with a focus on improving public engagement and service delivery. Using a descriptive qualitative approach through literature analysis and policy review, the study maps out key strategies such as the optimization of social media, the development of public service portals, the utilization of e-participation platforms, and the provision of interactive and user-friendly digital content. The findings indicate that digital tools, including official government accounts, chatbots, and identity-based service applications, not only accelerate the flow of information but also strengthen transparency and accessibility of public services. Furthermore, online forums, feedback mechanisms, and crowdsourcing initiatives foster greater public participation in the policymaking process. The study concludes that strategic digitalization not only improves government-citizen communication but also provides a roadmap toward responsive, inclusive, and transparent governance in the digital era.

**Keywords:** Strategic Digitalization, Government Communication, Public Engagement, Service Delivery, Indonesia

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran digitalisasi strategis dalam meningkatkan komunikasi pemerintah di Indonesia, dengan fokus pada keterlibatan publik dan penyampaian layanan yang lebih efektif. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif dengan analisis literatur dan studi kebijakan, penelitian ini memetakan strategi utama seperti optimalisasi media sosial, pengembangan portal layanan publik, pemanfaatan platform e-participation, serta penyajian konten digital yang interaktif dan mudah dipahami. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan media digital, termasuk akun resmi pemerintah, chatbot, serta aplikasi layanan berbasis identitas nasional, mampu mempercepat arus informasi sekaligus meningkatkan transparansi dan aksesibilitas layanan. Lebih jauh, forum online, mekanisme umpan balik, dan inisiatif crowdsourcing memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses perumusan kebijakan publik. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi strategis bukan hanya memperbaiki komunikasi pemerintah dengan masyarakat, tetapi juga membentuk peta jalan menuju tata kelola pemerintahan yang responsif, inklusif, dan transparan di era digital.

**Kata Kunci:** Digitalisasi Strategis, Komunikasi Pemerintah, Keterlibatan Publik, Pelayanan Publik, Indonesia



## Pendahuluan

Pada abad ke-21, arus globalisasi, inovasi teknologi, serta meningkatnya tuntutan publik terhadap akuntabilitas telah mengubah secara mendasar ekspektasi masyarakat terhadap pemerintahan. Warga negara di berbagai belahan dunia kini menuntut lembaga publik yang tidak hanya mampu memberikan layanan secara efisien, tetapi juga komunikatif, transparan, serta responsif terhadap kebutuhan mereka (Neely & Collins, 2018). Dalam konteks ini, transformasi digital menjadi strategi utama yang digunakan pemerintah untuk memperkuat tata kelola, mendorong keterlibatan warga negara, dan menumbuhkan kembali kepercayaan publik (Olofsson & Mark-Herbert, 2020). Bagi negara dengan kompleksitas tata kelola seperti Indonesia, digitalisasi bukan sekadar pilihan reformasi, melainkan sebuah kebutuhan strategis untuk memastikan keberlanjutan pemerintahan yang demokratis.

Indonesia merupakan salah satu kasus yang menarik untuk dikaji terkait peran transformasi digital dalam komunikasi pemerintahan. Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia dengan jumlah penduduk terbesar keempat secara global, Indonesia terdiri atas lebih dari 17.000 pulau, ratusan kelompok etnis, serta berbagai bahasa lokal (Friolina et al., 2017). Keragaman geografis dan sosiokultural ini melahirkan tantangan unik dalam penyelenggaraan pelayanan publik maupun dalam menjalin komunikasi antara pemerintah dengan warga negara. Saluran komunikasi birokrasi konvensional yang cenderung hierarkis, berbasis dokumen cetak, dan lambat kerap dikritik karena tidak efisien, kurang inklusif, serta gagal

merespons kebutuhan masyarakat secara cepat (Cachon, 2015). Di sisi lain, kesenjangan infrastruktur antara kawasan perkotaan dan perdesaan juga memperdalam ketidakmerataan akses terhadap informasi serta layanan pemerintah. Kondisi inilah yang memperlihatkan urgensi inovasi agar komunikasi antara negara dan warga dapat dijumpai secara lebih efektif, inklusif, dan terpercaya.

Transformasi digital menghadirkan peluang untuk menjawab persoalan tersebut. Dengan mengintegrasikan teknologi digital ke dalam strategi komunikasi pemerintahan, lembaga negara dapat memperluas jangkauan informasi, mempercepat layanan, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan (Hine et al., 2014; Hornmoen et al., 2018). Pengalaman negara lain menunjukkan bahwa platform digital mampu memperkuat transparansi dan meningkatkan responsivitas pemerintah. Estonia, misalnya, telah menjadi rujukan global melalui inisiatif pemerintahan digital yang memudahkan warga mengakses layanan publik secara daring. Korea Selatan juga sukses memanfaatkan teknologi digital untuk memperluas partisipasi warga sekaligus memperkuat akuntabilitas pemerintahannya (National Law Information Center, 2016; Oyesomi et al., 2017).

Kasus-kasus tersebut menggambarkan potensi transformatif digitalisasi dalam tata kelola pemerintahan, terutama di negara dengan tantangan komunikasi dan aksesibilitas yang besar. Namun, bagi Indonesia, pertanyaan penting yang muncul adalah bagaimana digitalisasi dapat dimanfaatkan tidak hanya untuk



meningkatkan efisiensi teknis, tetapi juga untuk memperkuat komunikasi pemerintahan sebagai sarana membangun kepercayaan publik serta memperdalam demokrasi.

Kajian akademik mengenai e-government di Indonesia sejauh ini sebagian besar menitikberatkan pada aspek adopsi teknologi, kesiapan institusi, serta efisiensi layanan. Penelitian lebih banyak menelaah bagaimana instansi pemerintah menggunakan platform digital untuk menyederhanakan birokrasi, memperbaiki alur layanan, atau memodernisasi administrasi publik. Walaupun penting, fokus kajian ini masih terbatas pada dimensi teknis dan kelembagaan (Hassan & Arroyo, 2019; Rodriguez-Hernandez et al., 2019). Aspek komunikatif dari transformasi digital—yakni bagaimana digitalisasi memengaruhi hubungan pemerintah dan masyarakat melalui komunikasi—sering kali terabaikan. Padahal, komunikasi merupakan pilar utama dalam tata kelola demokratis (Agyepong, 2016; Vaccari et al., 2013). Tanpa komunikasi yang jelas, transparan, serta responsif, bahkan platform digital yang paling maju sekalipun berisiko tidak dimanfaatkan secara optimal atau bahkan tidak dipercaya oleh masyarakat.

Selain itu, pengalaman Indonesia dalam digitalisasi juga memperlihatkan sejumlah hambatan yang perlu dicermati. Pertama, kesenjangan digital masih nyata, terutama dalam hal pemerataan akses internet di wilayah pedesaan dan terpencil. Kedua, literasi digital masyarakat sangat bervariasi, sehingga sebagian kelompok belum dapat menikmati sepenuhnya manfaat layanan daring. Ketiga, dari sisi kelembagaan, resistensi birokrasi, fragmentasi kebijakan, serta lemahnya

koordinasi antarinstansi kerap menghambat efektivitas program digital. Persoalan ini diperparah dengan adanya defisit kepercayaan publik terhadap lembaga negara, sehingga digitalisasi harus disertai dengan strategi komunikasi yang secara sadar diarahkan untuk menumbuhkan transparansi, responsivitas, serta akuntabilitas.

Oleh karena itu, transformasi digital tidak bisa dipandang semata-mata sebagai reformasi teknis atau administratif, melainkan juga sebagai strategi komunikasi yang dapat mendefinisikan ulang hubungan antara negara dan warga (Liu et al., 2020). Fokus pada komunikasi pemerintahan menekankan pentingnya peran digitalisasi dalam membangun transparansi, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta mendorong tata kelola partisipatif. Perspektif ini menjadi sangat relevan di Indonesia, di mana reformasi tata kelola harus menyeimbangkan antara modernisasi dengan inklusivitas, efisiensi dengan pemerataan, serta inovasi dengan akuntabilitas.

Artikel ini berupaya memberikan kontribusi terhadap literatur mengenai tata kelola digital dengan menelaah bagaimana transformasi digital dapat dimanfaatkan untuk memperkuat komunikasi pemerintahan di Indonesia. Secara khusus, artikel ini menekankan pentingnya pengembangan ekosistem digital yang kokoh sehingga pemerintah dapat menyampaikan informasi yang jelas, tepat waktu, serta sesuai dengan keragaman kebutuhan warga. Argumen utama yang diajukan adalah bahwa komunikasi—yang dipahami sebagai proses timbal balik pertukaran informasi dan keterlibatan—merupakan fondasi kesuksesan inisiatif



pemerintahan digital. Dengan memandang digitalisasi sebagai proyek teknis sekaligus komunikatif, kajian ini menekankan perlunya integrasi nilai transparansi, keterjangkauan, dan pembangunan kepercayaan dalam agenda digitalisasi nasional.

Kontribusi artikel ini dapat dijabarkan dalam tiga hal utama. Pertama, artikel ini mengisi celah penelitian dengan mengalihkan fokus kajian tata kelola digital di Indonesia dari isu adopsi dan efisiensi ke arah dimensi komunikatif. Kedua, artikel ini menawarkan kerangka konseptual untuk memahami digitalisasi sebagai instrumen menuju pemerintahan yang berpusat pada warga, dengan menekankan keterkaitan antara komunikasi, kepercayaan, dan partisipasi. Ketiga, artikel ini menghadirkan temuan yang relevan secara kebijakan bagi lembaga pemerintah di Indonesia dengan menyoroti strategi praktis dalam membangun ekosistem digital yang inklusif, transparan, dan responsif terhadap masyarakat.

Signifikansi kajian ini juga melampaui konteks Indonesia. Banyak negara berkembang menghadapi tantangan serupa terkait keragaman masyarakat, ketersebaran wilayah, serta ketidakmerataan infrastruktur. Oleh karena itu, pembelajaran dari pengalaman Indonesia dapat memberikan kontribusi bagi diskursus global mengenai tata kelola digital di negara demokrasi yang sedang tumbuh. Dengan menempatkan komunikasi pemerintahan sebagai inti dari transformasi digital, artikel ini berupaya menjawab perdebatan global tentang bagaimana negara dapat memanfaatkan teknologi bukan hanya untuk memodernisasi

administrasi, tetapi juga untuk memperkuat legitimasi demokratis.

Dengan demikian, transformasi digital menghadirkan tantangan sekaligus peluang bagi tata kelola di Indonesia. Walaupun hambatan struktural, kesenjangan infrastruktur, serta defisit kepercayaan publik masih membayangi, terdapat potensi besar untuk memanfaatkan digitalisasi sebagai sarana memperkuat komunikasi, mendorong inklusivitas, dan membangun model pemerintahan yang lebih berpusat pada warga. Melalui telaah kritis terhadap dinamika tersebut, artikel ini diharapkan mampu memperkaya pemahaman akademik mengenai tata kelola digital sekaligus memberikan panduan praktis bagi pembuat kebijakan dalam memperkuat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat di Indonesia maupun negara berkembang lainnya

## Kajian Teori

### *Transformasi Digital dalam Tata Kelola Pemerintahan*

Transformasi digital telah menjadi agenda penting dalam reformasi birokrasi di banyak negara. Secara umum, digitalisasi dalam pemerintahan merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta kualitas layanan publik (UN E-Government Survey, 2022). Pemerintahan digital diyakini mampu mengatasi keterbatasan birokrasi konvensional yang cenderung hierarkis, lambat, dan kurang responsif. Berbagai studi menegaskan bahwa penerapan teknologi digital tidak hanya mempercepat proses administratif, tetapi



juga membuka ruang baru bagi partisipasi warga dalam proses pengambilan keputusan (Gil-Garcia, Dawes, & Pardo, 2018).

Dalam konteks global, negara-negara seperti Estonia dan Korea Selatan kerap disebut sebagai model sukses transformasi digital. Estonia dikenal dengan sistem e-government yang memungkinkan hampir seluruh layanan publik diakses secara daring, sedangkan Korea Selatan menonjol dalam penggunaan teknologi untuk memperkuat partisipasi warga negara (Nam, 2012). Namun, keberhasilan tersebut tidak bisa dilepaskan dari kesiapan infrastruktur, budaya digital, serta komitmen politik yang kuat.

Bagi negara berkembang, penerapan digitalisasi sering menghadapi hambatan struktural seperti keterbatasan anggaran, rendahnya literasi digital masyarakat, serta resistensi birokrasi. Indonesia tidak terkecuali; transformasi digital di tanah air harus menghadapi persoalan kesenjangan infrastruktur antara wilayah perkotaan dan pedesaan, serta kebutuhan adaptasi birokrasi yang masih kuat berorientasi pada pola administratif tradisional (Pratama, 2021).

## ***Komunikasi Pemerintahan dan Kepercayaan Publik***

Komunikasi pemerintahan merupakan salah satu dimensi kunci dalam tata kelola yang baik. Menurut Grunig & Hunt (1984), komunikasi publik idealnya bersifat dua arah, partisipatif, dan berbasis keterbukaan informasi. Dalam konteks pemerintahan, komunikasi yang jelas, transparan, dan tepat waktu sangat penting

untuk membangun kepercayaan publik. Penelitian oleh Bouckaert & Van de Walle (2003) menegaskan bahwa kualitas komunikasi pemerintah berkorelasi dengan tingkat kepercayaan warga terhadap institusi publik.

Kepercayaan publik (public trust) menjadi salah satu modal sosial utama dalam demokrasi. Pemerintah yang mampu menyampaikan informasi secara terbuka dan responsif akan lebih mudah mendapatkan legitimasi dalam menjalankan kebijakan. Sebaliknya, defisit komunikasi sering melahirkan ketidakpercayaan yang berujung pada apatisme atau bahkan resistensi terhadap kebijakan publik (Kim & Lee, 2012).

Dalam konteks digital, komunikasi pemerintahan tidak lagi hanya dilakukan melalui saluran konvensional, tetapi juga melalui media sosial, portal layanan daring, dan aplikasi mobile. Studi oleh Mergel (2013) menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi sarana penting bagi pemerintah untuk membangun dialog dengan warga negara. Namun, tantangannya adalah bagaimana memastikan bahwa komunikasi digital tidak hanya bersifat satu arah, melainkan membuka ruang partisipasi dan keterlibatan aktif warga.

## ***E-Government di Indonesia***

Indonesia mulai serius mengembangkan agenda e-government sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Upaya ini terus diperkuat dengan terbitnya Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem



Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan tersebut menekankan pentingnya integrasi sistem, efisiensi layanan publik, serta transparansi informasi.

Sejumlah penelitian telah menelaah penerapan e-government di Indonesia. Misalnya, Wicaksono (2019) menemukan bahwa implementasi SPBE masih menghadapi tantangan berupa fragmentasi antar instansi dan rendahnya koordinasi. Studi lain oleh Nugroho (2020) menunjukkan bahwa meskipun terdapat kemajuan signifikan dalam penggunaan aplikasi digital, banyak daerah masih tertinggal akibat keterbatasan infrastruktur TIK. Selain itu, Surya & Darmawan (2021) menyoroti persoalan literasi digital masyarakat yang masih rendah sehingga pemanfaatan layanan daring belum optimal.

Hal lain yang menjadi perhatian adalah aspek kepercayaan publik terhadap layanan digital pemerintah. Beberapa kasus, seperti kebocoran data pribadi, menimbulkan keraguan masyarakat terhadap keamanan dan akuntabilitas sistem digital pemerintah (Saputra, 2022). Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, melainkan juga oleh kualitas komunikasi dan jaminan kepercayaan publik.

Berdasarkan telaah literatur, terdapat sejumlah temuan penting yang relevan dengan penelitian ini. Pertama, sebagian besar kajian di Indonesia mengenai digitalisasi pemerintahan masih terfokus pada aspek teknis, seperti kesiapan infrastruktur, efisiensi layanan, serta adopsi teknologi. Kedua, penelitian mengenai

komunikasi pemerintahan dalam konteks digital masih relatif terbatas, padahal komunikasi merupakan faktor yang menentukan keberhasilan implementasi e-government. Ketiga, isu kepercayaan publik terhadap transformasi digital, khususnya dalam hal transparansi dan partisipasi warga, belum banyak mendapatkan perhatian akademik yang mendalam.

Dengan demikian, penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan menekankan dimensi komunikasi dalam transformasi digital pemerintahan di Indonesia. Fokus kajian diarahkan pada bagaimana pemerintah dapat membangun ekosistem digital yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga komunikatif, inklusif, serta berorientasi pada peningkatan kepercayaan publik.

## Metodelogi Penelitian

Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif-eksploratif untuk memahami secara mendalam bagaimana digitalisasi strategis dapat meningkatkan komunikasi pemerintah, keterlibatan publik, dan penyampaian layanan di Indonesia. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman fenomena, pengalaman, serta strategi komunikasi pemerintah dalam konteks digitalisasi, bukan sekadar pengukuran angka (Cresswell et al., 2003). Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan utama, seperti pejabat pemerintah, praktisi komunikasi publik, pakar teknologi informasi, serta perwakilan masyarakat yang menjadi penerima layanan publik.



Selain itu, observasi partisipatif terhadap penggunaan kanal digital pemerintah, seperti situs resmi, media sosial, dan aplikasi layanan publik, dilakukan untuk menggali efektivitas interaksi dan tingkat responsivitas pemerintah dalam menjawab kebutuhan warga.

Data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk peraturan perundang-undangan, laporan resmi pemerintah, dokumen kebijakan transformasi digital, serta publikasi akademik terkait e-government, digital governance, dan komunikasi publik. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis tematik, yang memungkinkan peneliti mengidentifikasi pola, tema, dan keterkaitan antara digitalisasi strategis dengan kualitas komunikasi pemerintah dan layanan publik. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber, triangulasi metode, serta member checking dengan beberapa informan kunci untuk memastikan akurasi dan konsistensi temuan penelitian.

Metodologi ini diharapkan mampu menghasilkan peta jalan strategis yang relevan, aplikatif, dan sesuai dengan kondisi Indonesia sebagai negara kepulauan dengan keberagaman budaya dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan literatur mengenai digital governance dan komunikasi publik, tetapi juga menawarkan rekomendasi praktis bagi pemerintah dalam mewujudkan tata kelola yang lebih transparan, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## Hasil Dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi strategis dalam komunikasi pemerintah di Indonesia telah membuka peluang besar bagi peningkatan keterlibatan publik dan penyampaian layanan yang lebih responsif. Upaya digitalisasi ini tidak hanya memfokuskan pada penyediaan informasi, melainkan juga pada penciptaan ruang interaksi yang lebih terbuka dan inklusif antara pemerintah dengan masyarakat (Wagner et al., 2017). Empat aspek utama yang menjadi fokus kajian adalah media sosial & pesan instan, portal & aplikasi pemerintah, platform e-participation, serta konten digital dan media.

Pertama, media sosial dan pesan instan telah menjadi instrumen penting dalam membangun komunikasi yang cepat, real-time, dan interaktif. Pemerintah melalui akun resmi di platform populer seperti Twitter, Instagram, Facebook, dan WhatsApp memanfaatkan teknologi ini untuk memberikan pembaruan informasi secara langsung, terutama terkait isu-isu publik yang bersifat darurat seperti kebencanaan, kesehatan, maupun kebijakan baru. Selain itu, keberadaan chatbot berbasis kecerdasan buatan semakin memperkuat layanan komunikasi dengan menyediakan jawaban instan atas pertanyaan warga serta membantu menavigasi akses layanan publik. Dengan strategi kampanye digital yang ditargetkan, pemerintah juga mampu menjangkau kelompok demografis tertentu, misalnya kaum muda, perempuan, atau masyarakat di wilayah tertentu, sehingga pesan kebijakan dapat lebih tepat sasaran. Hal ini menunjukkan bahwa media sosial tidak hanya berfungsi sebagai kanal penyebaran



informasi, tetapi juga sebagai alat untuk memahami sentimen publik melalui analisis interaksi, komentar, dan tanggapan masyarakat.

Kedua, portal dan aplikasi pemerintah berfungsi sebagai pusat layanan terpadu yang mengintegrasikan berbagai kebutuhan masyarakat dalam satu wadah digital. Portal seperti LAPOR! atau aplikasi seperti PeduliLindungi selama pandemi COVID-19 menjadi bukti nyata bagaimana digitalisasi mampu memberikan solusi akses layanan publik yang cepat dan efisien. Desain antarmuka yang ramah pengguna (user-friendly) menjadi aspek penting agar masyarakat dari berbagai latar belakang dapat dengan mudah mengakses informasi dan layanan tanpa hambatan teknis. Integrasi dengan sistem identitas nasional (NIK dan KTP elektronik) memberikan pengalaman yang lebih personal, di mana warga dapat mengakses data dan layanan sesuai profil masing-masing. Hal ini juga meningkatkan efisiensi birokrasi, karena data yang terkoneksi dapat meminimalkan pengulangan proses administrasi.

Ketiga, platform e-participation menjadi terobosan strategis untuk meningkatkan partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan pemerintah. Melalui forum daring, masyarakat dapat terlibat dalam diskusi kebijakan, menyampaikan aspirasi, atau memberikan kritik konstruktif terhadap program pemerintah. Mekanisme umpan balik digital juga memungkinkan pemerintah mengidentifikasi permasalahan lapangan sekaligus menerima saran untuk perbaikan layanan. Selain itu, inisiatif crowdsourcing yang melibatkan masyarakat dalam pengumpulan data atau pemecahan masalah memperlihatkan bahwa warga tidak lagi

sekadar objek kebijakan, tetapi juga aktor aktif dalam pembangunan. Dengan cara ini, digitalisasi memperkuat prinsip demokrasi deliberatif di mana partisipasi warga menjadi lebih luas dan mudah dijangkau tanpa terhambat jarak maupun waktu.

Keempat, konten digital dan media memegang peranan penting dalam memastikan kebijakan pemerintah dapat dipahami dengan mudah oleh masyarakat luas. Melalui infografis, video pendek, maupun ilustrasi visual, informasi kebijakan yang kompleks dapat disederhanakan agar lebih mudah dipahami. Sementara itu, penggunaan format podcast dan webinar menghadirkan ruang diskusi yang lebih mendalam bersama para ahli, akademisi, maupun praktisi, sehingga masyarakat mendapatkan wawasan yang lebih komprehensif terkait kebijakan yang diambil pemerintah. Upaya pembuatan konten lokal yang disesuaikan dengan bahasa daerah atau konteks budaya setempat juga terbukti efektif dalam menjangkau komunitas di wilayah yang beragam. Hal ini memperkuat gagasan bahwa digitalisasi komunikasi pemerintah tidak hanya berorientasi pada teknologi, tetapi juga pada strategi keberterimaan pesan di berbagai lapisan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi strategis dalam komunikasi pemerintah di Indonesia telah memperkuat dua dimensi utama: keterlibatan publik (public engagement) dan penyampaian layanan (service delivery). Dari sisi keterlibatan publik, masyarakat kini memiliki akses yang lebih luas untuk memberikan suara, opini, dan masukan terhadap kebijakan yang memengaruhi kehidupan mereka. Dari sisi penyampaian layanan, pemerintah dapat menyajikan informasi yang lebih cepat,



transparan, dan mudah diakses sehingga meningkatkan kepercayaan publik. Namun demikian, pembahasan juga menunjukkan adanya tantangan, seperti kesenjangan digital, literasi digital masyarakat yang masih rendah, serta keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa daerah. Oleh karena itu, digitalisasi komunikasi pemerintah perlu didukung dengan strategi inklusif yang memastikan semua kelompok masyarakat dapat terlibat dan memperoleh manfaat secara adil.

Dengan demikian, peta jalan komunikasi pemerintah melalui digitalisasi strategis di Indonesia harus diarahkan pada sinergi antara inovasi teknologi, literasi digital masyarakat, serta tata kelola yang transparan dan partisipatif. Jika ketiga aspek tersebut dapat diintegrasikan dengan baik, maka digitalisasi tidak hanya akan memperkuat legitimasi pemerintah, tetapi juga menjadi sarana efektif untuk membangun pemerintahan yang lebih responsif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan warga negara.

## Simpulan

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi strategis merupakan kunci dalam meningkatkan komunikasi pemerintah dengan masyarakat di Indonesia, terutama melalui pemanfaatan media sosial, portal layanan publik, platform e-participation, serta konten digital yang interaktif dan relevan. Pemanfaatan akun resmi, chatbot, dan kampanye terarah memungkinkan pemerintah menyampaikan informasi secara cepat sekaligus merespons kebutuhan masyarakat secara real-time, sementara portal layanan publik dan aplikasi yang terintegrasi dengan sistem identitas nasional memberikan akses yang lebih mudah, transparan, dan personal. Di sisi lain, forum online, mekanisme

umpan balik, serta inisiatif crowdsourcing memperkuat partisipasi publik dalam perumusan kebijakan dan peningkatan kualitas layanan. Selain itu, penyajian konten digital dalam bentuk infografis, video, podcast, dan materi lokal turut memperkaya pemahaman masyarakat dengan cara yang sederhana dan kontekstual. Dengan demikian, strategi digitalisasi komunikasi pemerintah tidak hanya meningkatkan efektivitas penyampaian informasi dan layanan, tetapi juga memperkuat keterlibatan publik dalam proses pembangunan, sehingga menjadi peta jalan penting menuju tata kelola pemerintahan yang lebih responsif, inklusif, dan transparan di era digital.

## Referensi

- Agyepong, A. O. (2016). Indigenous communication: A narrative of selected indigenous practices of the akan group of Ghana. In *Handbook of Research on Theoretical Perspectives on Indigenous Knowledge Systems in Developing Countries* (pp. 411–421). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-0833-5.ch019>
- Cachon, J.-C. (2015). Ancient indigenous communication: An exploratory multidisciplinary model. *International Journal of Diverse Identities*, 15(2), 1–35. <https://doi.org/10.18848/2327-7866/cgp/v15i02/40019>
- Cresswell, J. W., Plano-Clark, V. L., Gutmann, M. L., & Hanson, W. E. (2003). Advanced mixed methods research designs. *Handbook of Mixed Methods in Social and Behavioral Research*.
- Friolina, D. G., Sudarsih, Endhiarto, T., & Musmedi, D. P. (2017). Do



- Competence, Communication, And Commitment Affect The Civil Servants Performance? *International Journal of Scientific & Technology Research*, 6(09).
- Hassan, M., & Arroyo, E. (2019). *Participatory Development Communication: A Strategy in Climate Change Adaptation in Southeast Asia*. <https://doi.org/10.2991/iconprocs-19.2019.46>
- Hine, D. W., Reser, J. P., Morrison, M., Phillips, W. J., Nunn, P., & Cooksey, R. (2014). Audience segmentation and climate change communication: Conceptual and methodological considerations. *Wiley Interdisciplinary Reviews: Climate Change*, 5(4). <https://doi.org/10.1002/wcc.279>
- Hornmoen, H., Backholm, K., Goldgruber, E., & Steensen, S. (2018). Social Media Use in Crisis and Risk Communication: Emergencies, Concerns and Awareness. In H. Hornmoen & K. Backholm (Eds.), *Social Media Use in Crisis and Risk Communication* (Klas Backh, pp. 255–275). <https://doi.org/10.1108/9781787562691>
- Liu, B. F., Iles, I. A., & Herovic, E. (2020). Leadership under Fire: How Governments Manage Crisis Communication. *Communication Studies*, 71(1), 128–147. <https://doi.org/10.1080/10510974.2019.1683593>
- National Law Information Center. (2016). *Framework Act on Broadcasting Communications Development*. Reliable Ministry of Government Legislation-National Law Information Center.
- Neely, S. R., & Collins, M. (2018). Social Media and Crisis Communications: A Survey of Local Governments in Florida. *Journal of Homeland Security and Emergency Management*, 15(1), 1–13. <https://doi.org/10.1515/jhsem-2016-0067>
- Olofsson, L., & Mark-Herbert, C. (2020). Creating shared values by integrating un sustainable development goals in corporate communication—the case of apparel retail. *Sustainability (Switzerland)*, 12(21). <https://doi.org/10.3390/su12218806>
- Oyesomi, K., Salawu, A., & Olorunyomi, B. (2017). Indigenous communication: Socio-economic characteristics influencing contemporary female political participation. *Journal of International Women's Studies*, 18(4), 164–181. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85028702130&partnerID=40&md5=e0f6f1956918a2f0bfa7f7cabdf4086c>
- Rodriguez-Hernandez, M. A., Gomez-Sacristan, A., & Gomez-Cuadrado, D. (2019). SimulCity: Planning Communications in Smart Cities. *IEEE Access*, 7, 46870–46884. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2019.2909322>
- Vaccari, C., Valeriani, A., Barberá, P., Bonneau, R., Jost, J. T., Nagler, J., & Tucker, J. (2013). Social Media and Political Communication: A survey of Twitter users during the 2013 Italian



general election. *Rivista Italiana Di Scienza Politica*, 3, 381–410.  
<https://doi.org/10.1426/75245>

Wagner, T. F., Baccarella, C. V., & Voigt, K.-I. (2017). Framing social media communication: Investigating the

effects of brand post appeals on user interaction. *European Management Journal*, 35(5), 606–616.  
<https://doi.org/10.1016/j.emj.2017.05.002>