



STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIK PEMERINTAH DAERAH DI ERA DIGITAL

Khurin'In Azizah

Universitas Sunan Giri Surabaya, Sidoarjo, Indonesia

Corresponding Author: khurinazizah3@gmail.com

<p>Info Article</p> <p>Received : 25 Mei 2026</p> <p>Revised : 06 Juni 2026</p> <p>Accepted : 27 Juni 2026</p> <p>Publication : 30 Juni 2026</p> <hr/> <p>Keywords: <i>Public Communication Strategy; Local Government; Digital Era; Literature Review</i></p> <p>Kata Kunci: Strategi Komunikasi Publik; Pemerintah Daerah; Era Digital; Tinjauan Pustaka</p> <hr/> <p>Licensed Under a Creative Commons Attribution 4.0 International License</p> 	<p>Abstract: <i>The digital era has transformed local government public communication from one-way information delivery into faster, interactive, and platform-based engagement. This article aims to synthesize public communication strategies for local governments in the digital era through a literature review of relevant journals, books, and policy documents. The literature was selected using inclusion criteria related to publication period, topic relevance, and full-text availability. The findings identify eight key strategies: optimizing official social media, using integrated multichannel platforms, strengthening digital communication capacity among public officials, developing digital public information systems, maintaining conventional channels through a hybrid approach, preparing digital crisis communication protocols, expanding digital public participation, and conducting regular communication performance evaluation. These strategies are interrelated and form an integrated public communication ecosystem. Their implementation requires leadership commitment, adequate resources, cross-agency coordination, and continuous evaluation so that local governments can maintain public trust and respond effectively to digital communication challenges.</i></p> <p>Abstrak: Era digital telah mengubah komunikasi publik pemerintah daerah dari penyampaian informasi satu arah menjadi komunikasi yang cepat, interaktif, dan berbasis platform digital. Artikel ini bertujuan menyintesis strategi komunikasi publik pemerintah daerah di era digital melalui tinjauan pustaka terhadap jurnal, buku, dan dokumen kebijakan yang relevan. Literatur dipilih berdasarkan kriteria periode publikasi, relevansi topik, dan ketersediaan teks lengkap. Hasil kajian mengidentifikasi delapan strategi utama, yaitu optimalisasi media sosial resmi, pemanfaatan platform multikanal terintegrasi, penguatan kapasitas aparatur, pembangunan sistem informasi publik digital, penguatan kanal konvensional melalui pendekatan hybrid, penyusunan protokol krisis komunikasi digital, perluasan partisipasi publik digital, serta evaluasi kinerja komunikasi secara berkala. Kedelapan strategi tersebut saling terkait dan membentuk ekosistem komunikasi publik yang terintegrasi. Implementasinya memerlukan komitmen pimpinan, sumber daya memadai, koordinasi lintas perangkat daerah, dan evaluasi berkelanjutan agar pemerintah daerah mampu menjaga kepercayaan publik dan merespons tantangan komunikasi digital secara efektif.</p>
---	--

INTRODUCTION

Era digital telah mengubah secara mendasar pola komunikasi publik pemerintah daerah. Komunikasi yang sebelumnya lebih banyak berlangsung satu arah melalui pengumuman, spanduk, siaran pers, dan media cetak kini bergeser menjadi komunikasi yang cepat, interaktif, dan berbasis platform digital. Masyarakat tidak hanya membutuhkan informasi yang benar, tetapi juga menuntut respons yang cepat, transparansi proses, serta ruang dialog yang memungkinkan mereka menyampaikan pertanyaan, kritik, dan aspirasi secara langsung (Pratiwi et al., 2021; Goeritman, 2021). Perubahan tersebut menjadikan strategi komunikasi publik sebagai instrumen penting dalam membangun kepercayaan, legitimasi, dan efektivitas kebijakan pemerintah daerah.

Dalam konteks pemerintahan daerah, komunikasi publik memiliki peran strategis karena berhubungan langsung dengan penyampaian informasi kebijakan, pelayanan publik, edukasi masyarakat, dan pengelolaan persepsi publik. Pemerintah daerah yang lambat merespons isu publik berisiko kehilangan kepercayaan, terlebih ketika masyarakat memperoleh informasi dari sumber lain yang belum tentu akurat (Windiasih, 2019). Kepercayaan publik merupakan modal sosial penting bagi keberhasilan program pembangunan dan penerimaan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah (Sayuti et al., 2024; Fatony, 2025). Oleh karena itu, kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola komunikasi digital menjadi salah satu indikator penting tata kelola pemerintahan di era digital.

Era digital memberikan peluang besar bagi pemerintah daerah untuk memperluas jangkauan komunikasi dengan biaya yang relatif efisien. Media sosial, situs web resmi, aplikasi pesan instan, dan platform pengaduan daring dapat digunakan untuk menyampaikan informasi secara cepat kepada berbagai kelompok masyarakat (Irawan et al., 2025). Platform digital juga memungkinkan interaksi dua arah sehingga masyarakat dapat memberikan umpan balik secara langsung. Namun, peluang tersebut diikuti oleh tantangan yang tidak sederhana, seperti penyebaran hoaks, disinformasi, polarisasi opini, serta meningkatnya ekspektasi publik terhadap responsivitas birokrasi (Nurohmah, 2025; Westari & Sumarsono, 2025; Kurniawan, 2025).

Dalam praktiknya, tidak semua pemerintah daerah mampu beradaptasi dengan tuntutan komunikasi digital. Sebagian aparatur masih menggunakan pola komunikasi konvensional yang bersifat formal, birokratis, dan kurang dialogis. Selain itu, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, belum adanya standar operasional pengelolaan media sosial, lemahnya koordinasi antarperangkat daerah, serta minimnya

evaluasi komunikasi menjadi kendala yang sering ditemukan (Widianto, 2024; Angretnowati, n.d.; Oetama, 2001). Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi komunikasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan membuat akun media sosial, tetapi memerlukan strategi yang terencana, terintegrasi, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kajian mengenai komunikasi publik pemerintah di era digital telah banyak dilakukan, tetapi sebagian besar masih terfokus pada studi kasus tertentu, platform tertentu, atau isu komunikasi yang spesifik. Kajian yang menyintesis berbagai temuan menjadi kerangka strategi komunikasi publik pemerintah daerah yang komprehensif masih relatif terbatas (UNSAW, 2026). Padahal, pemerintah daerah memerlukan rujukan konseptual dan praktis untuk merancang strategi komunikasi publik yang adaptif, inklusif, dan berkelanjutan. Berdasarkan kesenjangan tersebut, artikel ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menyintesis strategi komunikasi publik pemerintah daerah di era digital melalui metode tinjauan pustaka. Hasil kajian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan literatur administrasi publik dan menjadi masukan praktis bagi pemerintah daerah dalam memperkuat tata kelola komunikasi publik.

METHOD

Penelitian ini menggunakan metode tinjauan pustaka (*literature review*). Metode ini dipilih karena tujuan penelitian adalah mengidentifikasi, menganalisis, dan menyintesis konsep serta temuan empiris dari berbagai literatur mengenai strategi komunikasi publik pemerintah daerah di era digital (Haramain, 2026). Tinjauan pustaka memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tanpa melakukan pengumpulan data primer, terutama ketika topik yang dikaji telah tersebar dalam berbagai artikel, buku, dan dokumen kebijakan (Creswell & Poth, 2016; Ridwan et al., 2021).

Sumber data penelitian berupa literatur sekunder yang terdiri atas artikel jurnal nasional terakreditasi, jurnal internasional, buku teks, prosiding ilmiah, serta dokumen kebijakan yang relevan dengan komunikasi publik, pemerintahan daerah, media sosial pemerintah, keterbukaan informasi publik, dan governansi digital. Pencarian literatur dilakukan menggunakan kata kunci berbahasa Indonesia dan Inggris, antara lain strategi komunikasi publik, pemerintah daerah, era digital, media sosial pemerintah, *government communication*, *local government*, *social media*, *public information disclosure*, dan

digital public service. Pencarian dilakukan dengan kombinasi operator Boolean AND dan OR untuk memperluas maupun mempersempit hasil penelusuran.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi literatur yang diterbitkan dalam rentang 2015-2026, tersedia dalam teks lengkap, ditulis dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris, serta memiliki relevansi langsung dengan strategi komunikasi publik pemerintah daerah di era digital. Literatur yang hanya berupa abstrak, artikel populer non-ilmiah, blog, berita tanpa proses akademik, atau publikasi yang tidak relevan dengan topik penelitian dikeluarkan dari analisis. Proses seleksi dilakukan secara bertahap melalui pembacaan judul, abstrak, dan isi artikel untuk memastikan kesesuaian substansi dengan fokus penelitian.

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014). Reduksi data dilakukan dengan memilih bagian literatur yang memuat konsep, strategi, tantangan, dan rekomendasi komunikasi publik digital. Penyajian data dilakukan dengan mengelompokkan temuan ke dalam tema-tema utama yang berulang dalam literatur. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan melalui sintesis antarliteratur untuk menghasilkan strategi komunikasi publik pemerintah daerah yang bersifat konseptual dan aplikatif. Keabsahan hasil kajian dijaga melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan temuan dari jurnal, buku, dan dokumen kebijakan, serta diskusi sejawat untuk meminimalkan bias interpretasi (Sugiyono, 2013).

RESULT AND DISCUSSION

Hasil tinjauan pustaka menunjukkan bahwa strategi komunikasi publik pemerintah daerah di era digital tidak dapat dipahami sebagai aktivitas tunggal, melainkan sebagai ekosistem yang terdiri atas berbagai kanal, aktor, kapasitas organisasi, dan mekanisme evaluasi. Dari literatur yang dianalisis, terdapat delapan strategi utama yang paling sering muncul dan relevan untuk diterapkan oleh pemerintah daerah. Ringkasan strategi tersebut disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Strategi Komunikasi Publik Pemerintah Daerah di Era Digital

No	Strategi	Temuan Utama	Sumber
1	Optimalisasi media sosial	Akun resmi dikelola profesional, konsisten, responsif, dan berbasis SOP.	Pratiwi et al. (2021); Azzakha et al. (2025)
2	Multikanal digital terintegrasi	Pesan kebijakan disampaikan secara konsisten melalui Instagram, X, Facebook, TikTok, YouTube, dan situs resmi.	Maulana et al. (2019); Lazuardi et al. (2026)

No	Strategi	Temuan Utama	Sumber
3	Penguatan kapasitas SDM	Pelatihan aparatur, penguatan tim digital, dan peningkatan kompetensi konten, analitik, serta respons publik.	Tyas & Darumukti (2020); Widiyanto (2024)
4	Sistem informasi publik digital	Portal data terbuka dan aplikasi pengaduan memperkuat transparansi dan akuntabilitas.	Abizar et al. (2021); Rachmawati et al. (2021)
5	Kanal konvensional hybrid	Kanal digital tetap dilengkapi papan pengumuman, radio lokal, spanduk, dan forum warga.	Puspitasari et al. (2022); Alizamardi et al. (2025)
6	Manajemen krisis digital	Diperlukan juru bicara, tim krisis, kanal resmi, pemantauan media sosial, dan klarifikasi cepat.	Rezeki et al. (2023); Sinaga (2026)
7	Partisipasi publik digital	E-musrenbang, jajak pendapat daring, forum virtual, dan komunitas digital memperluas partisipasi.	Rachmawati et al. (2021); Puspitasari et al. (2022)
8	Evaluasi kinerja komunikasi	Analitik media sosial, survei kepuasan, dan audit komunikasi mendukung perbaikan berkelanjutan.	Priyatna et al. (2020); Prasetyo (2025)

Optimalisasi Media Sosial

Optimalisasi media sosial merupakan strategi dasar dalam komunikasi publik pemerintah daerah di era digital. Media sosial memungkinkan pemerintah menyampaikan informasi secara cepat, membangun interaksi dua arah, serta memantau respons publik terhadap kebijakan. Namun, kehadiran pemerintah daerah di media sosial tidak cukup hanya dengan membuat akun resmi. Akun tersebut perlu dikelola secara profesional, memiliki jadwal unggahan yang konsisten, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta merespons pertanyaan dan keluhan masyarakat secara proporsional (Pratiwi et al., 2021; Azzakha et al., 2025).

Pemerintah daerah juga perlu menyusun standar operasional prosedur pengelolaan media sosial, termasuk pembagian kewenangan admin, format respons, mekanisme klarifikasi, serta eskalasi isu yang membutuhkan jawaban dari perangkat daerah teknis. Tanpa tata kelola yang jelas, media sosial pemerintah berisiko menjadi kanal dokumentasi seremonial semata, bukan ruang komunikasi publik yang substantif. Oleh karena itu, media sosial harus diposisikan sebagai ruang pelayanan informasi, edukasi kebijakan, dan dialog publik.

Pemanfaatan Multikanal Digital Terintegrasi

Strategi kedua adalah pemanfaatan multikanal digital secara terintegrasi. Setiap platform memiliki karakteristik audiens dan format komunikasi yang berbeda. Instagram dan TikTok efektif untuk konten visual singkat, Facebook masih banyak digunakan oleh kelompok usia dewasa, X/Twitter relevan untuk informasi cepat dan isu aktual,

sedangkan YouTube dapat digunakan untuk penjelasan kebijakan yang lebih panjang (Maulana et al., 2019; Lazuardi et al., 2026).

Integrasi multikanal menuntut konsistensi pesan. Informasi yang disampaikan melalui satu platform tidak boleh bertentangan dengan informasi pada platform lain. Pemerintah daerah perlu memiliki kalender konten, basis data informasi resmi, dan sistem koordinasi antarperangkat daerah agar pesan kebijakan tetap seragam. Dengan demikian, masyarakat memperoleh informasi yang jelas, tidak terfragmentasi, dan dapat diverifikasi melalui kanal resmi.

Penguatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Aparatur

Penguatan kapasitas aparatur merupakan prasyarat utama keberhasilan komunikasi publik digital. Banyak pemerintah daerah telah memiliki kanal digital, tetapi belum memiliki aparatur yang cukup terlatih dalam perencanaan konten, desain visual, penulisan pesan singkat, analitik media sosial, dan penanganan komentar publik. Kondisi tersebut menyebabkan komunikasi pemerintah sering kali kaku, formal, dan kurang menarik bagi masyarakat (Tyas & Darumukti, 2020; Widiyanto, 2024).

Peningkatan kapasitas dapat dilakukan melalui pelatihan berkala, pembentukan tim komunikasi digital, serta kolaborasi dengan perguruan tinggi atau komunitas kreatif. Pemerintah daerah juga perlu memastikan bahwa pengelola komunikasi digital memiliki akses terhadap informasi kebijakan yang akurat dan terbaru. Kompetensi manusia menjadi faktor yang lebih menentukan dibandingkan teknologi, karena teknologi hanya akan efektif jika dikelola oleh aparatur yang memahami karakter komunikasi digital.

Pembangunan Sistem Informasi Publik Digital

Sistem informasi publik digital diperlukan untuk memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan informasi. Portal data terbuka, situs web resmi, dashboard informasi, dan aplikasi pengaduan masyarakat memungkinkan publik mengakses data, menyampaikan keluhan, serta memantau tindak lanjut laporan secara lebih mudah (Abizar et al., 2021; Rachmawati et al., 2021). Dalam konteks ini, komunikasi publik tidak hanya berupa penyampaian pesan, tetapi juga penyediaan akses terhadap informasi yang dapat digunakan masyarakat untuk mengawasi dan mengevaluasi kinerja pemerintah.

Keberhasilan sistem informasi publik digital sangat bergantung pada dua hal, yaitu konsistensi pembaruan data dan responsivitas tindak lanjut. Portal yang tidak diperbarui atau aplikasi pengaduan yang tidak ditindaklanjuti justru dapat menurunkan kepercayaan

publik. Oleh sebab itu, pengembangan sistem digital harus diikuti dengan tata kelola internal, pembagian tugas yang jelas, serta indikator kinerja yang dapat diukur.

Penguatan Kanal Konvensional sebagai Strategi Hybrid

Meskipun komunikasi digital semakin dominan, pemerintah daerah tidak dapat meninggalkan kanal konvensional. Tidak semua masyarakat memiliki akses internet yang memadai atau kemampuan literasi digital yang sama. Kelompok lanjut usia, masyarakat berpendidikan rendah, dan warga di wilayah dengan infrastruktur jaringan terbatas masih membutuhkan informasi melalui spanduk, papan pengumuman, radio lokal, pengeras suara, dan forum tatap muka (Puspitasari et al., 2022; Alizamardi et al., 2025).

Strategi hybrid menjadi penting untuk memastikan prinsip inklusivitas dalam komunikasi publik. Kanal konvensional dan digital sebaiknya tidak diposisikan sebagai pilihan yang saling menggantikan, tetapi saling melengkapi. Misalnya, pengumuman di papan informasi dapat dilengkapi kode QR menuju dokumen digital, sedangkan unggahan media sosial dapat diperkuat melalui sosialisasi di forum warga. Dengan demikian, komunikasi pemerintah menjangkau kelompok digital maupun non-digital secara lebih adil.

Protokol Manajemen Krisis Komunikasi Digital

Era digital membuat krisis komunikasi dapat muncul dan menyebar dalam waktu sangat cepat. Hoaks, kesalahan informasi, pernyataan pejabat yang dipersepsikan negatif, atau kebijakan yang tidak dipahami publik dapat menjadi viral dan memicu keresahan. Oleh karena itu, pemerintah daerah membutuhkan protokol manajemen krisis komunikasi digital (Rezeki et al., 2023; Sinaga, 2026).

Protokol tersebut mencakup penetapan juru bicara resmi, pembentukan tim krisis lintas perangkat daerah, pemantauan media sosial, penyusunan pesan klarifikasi, serta penggunaan kanal resmi untuk menyampaikan informasi yang akurat. Kecepatan respons penting, tetapi akurasi tetap harus dijaga. Evaluasi pascakrisis juga diperlukan agar pemerintah daerah dapat belajar dari setiap insiden komunikasi dan memperbaiki prosedur penanganannya.

Mekanisme Partisipasi Publik Digital

Komunikasi publik yang efektif tidak hanya menyampaikan informasi dari pemerintah kepada masyarakat, tetapi juga membuka ruang partisipasi. Di era digital, partisipasi publik dapat diperluas melalui e-musrenbang, jajak pendapat daring, forum

warga virtual, formulir masukan digital, dan kolaborasi dengan komunitas digital lokal (Rachmawati et al., 2021; Puspitasari et al., 2022). Mekanisme tersebut memungkinkan masyarakat terlibat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan tanpa selalu harus hadir secara fisik.

Namun, partisipasi digital harus bersifat substantif, bukan sekadar simbolis. Pemerintah daerah perlu menyediakan umpan balik mengenai usulan masyarakat yang diterima, ditolak, atau dipertimbangkan lebih lanjut. Tanpa mekanisme umpan balik, partisipasi digital dapat menimbulkan kekecewaan karena masyarakat merasa aspirasinya hanya dikumpulkan tetapi tidak digunakan. Oleh karena itu, partisipasi digital perlu dihubungkan dengan proses pengambilan keputusan yang transparan.

Pengukuran dan Evaluasi Kinerja Komunikasi Publik

Strategi komunikasi publik memerlukan evaluasi berkala agar dapat diketahui efektivitasnya. Pemerintah daerah dapat menggunakan analitik media sosial, survei kepuasan masyarakat, audit komunikasi, dan pemantauan sentimen publik untuk menilai apakah pesan yang disampaikan benar-benar menjangkau masyarakat dan dipahami dengan baik (Priyatna et al., 2020; Prasetyo, 2025). Evaluasi juga membantu mengidentifikasi kanal yang paling efektif, jenis konten yang paling dipahami, serta isu yang paling banyak mendapat respons publik.

Hasil evaluasi sebaiknya tidak berhenti sebagai dokumen administratif, tetapi digunakan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Pemerintah daerah dapat menerapkan siklus plan-do-check-act dalam pengelolaan komunikasi publik. Strategi yang efektif dipertahankan, sementara strategi yang tidak efektif diperbaiki atau dihentikan. Dengan demikian, komunikasi publik menjadi proses yang adaptif dan berbasis bukti.

Sintesis Pembahasan

Kedelapan strategi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi publik pemerintah daerah di era digital harus dipahami sebagai ekosistem yang saling terkait. Optimalisasi media sosial dan multikanal digital merupakan fondasi kehadiran pemerintah di ruang digital. Namun, keberhasilan fondasi tersebut sangat bergantung pada kapasitas aparatur, tata kelola informasi, dan ketersediaan sistem pendukung. Tanpa sumber daya manusia yang kompeten, kanal digital hanya menjadi media publikasi satu arah yang kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Strategi hybrid juga memperlihatkan bahwa transformasi digital tidak boleh mengabaikan kelompok masyarakat yang belum sepenuhnya terhubung dengan

teknologi. Prinsip inklusivitas menuntut pemerintah daerah untuk tetap menjaga kanal konvensional sambil memperkuat kanal digital. Pada saat yang sama, sistem informasi publik dan partisipasi digital memperkuat prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kolaborasi dalam tata kelola pemerintahan daerah.

Secara teoretis, temuan ini sejalan dengan perspektif New Public Governance yang menekankan pentingnya jaringan, kolaborasi, partisipasi, dan ko-produksi dalam penyelenggaraan layanan publik (Osborne, 2006). Komunikasi publik tidak lagi dipahami sebagai instruksi birokrasi dari pemerintah kepada warga, tetapi sebagai proses dialogis yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu menyusun peta jalan komunikasi publik digital yang meliputi penguatan kanal, peningkatan kapasitas aparatur, pengembangan sistem informasi, pengelolaan krisis, partisipasi publik, serta evaluasi berkelanjutan.

Implikasi praktis dari kajian ini adalah perlunya pemerintah daerah melakukan audit komunikasi untuk memetakan kondisi awal. Setelah itu, pemerintah daerah dapat menetapkan prioritas berdasarkan kapasitas anggaran, tingkat literasi digital masyarakat, dan urgensi isu komunikasi. Daerah dengan kapasitas terbatas dapat memulai dari pengelolaan media sosial resmi yang konsisten dan kanal pengaduan sederhana, kemudian secara bertahap mengembangkan sistem multikanal, aplikasi pengaduan, dan mekanisme partisipasi digital. Dengan pendekatan bertahap, strategi komunikasi publik digital dapat diterapkan secara realistis dan berkelanjutan.

CONCLUSION

Kajian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi publik pemerintah daerah di era digital mencakup delapan strategi utama, yaitu optimalisasi media sosial, pemanfaatan multikanal digital terintegrasi, penguatan kapasitas aparatur, pembangunan sistem informasi publik digital, penguatan kanal konvensional melalui strategi hybrid, penyusunan protokol krisis komunikasi digital, pengembangan partisipasi publik digital, serta evaluasi kinerja komunikasi secara berkala. Kedelapan strategi tersebut tidak berdiri sendiri, tetapi saling terkait dalam membentuk ekosistem komunikasi publik yang adaptif, inklusif, dan responsif.

Keberhasilan strategi komunikasi publik digital bergantung pada komitmen pimpinan daerah, ketersediaan sumber daya, kompetensi aparatur, koordinasi lintas perangkat daerah, serta keberlanjutan evaluasi. Pemerintah daerah perlu menghindari penggunaan kanal digital secara seremonial dan mulai menempatkannya sebagai

instrumen pelayanan informasi, dialog publik, penanganan krisis, dan partisipasi masyarakat. Dengan strategi yang terintegrasi, pemerintah daerah dapat meningkatkan transparansi, memperkuat kepercayaan publik, dan merespons dinamika komunikasi digital secara lebih efektif.

REFERENCES

- Abizar, D. M., Rachmawati, I., & Purwanti, D. (2021). IMPLEMENTASI APLIKASI E-LAPOR PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KABUPATEN SUKABUMI. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora*, 5(2), 425–433.
- Alizamardi, A., Alfarizi, M. Z., Al Fakhri, A. R., & Am, A. R. (2025). STRATEGI POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DAN PENGELOLAAN INFORMASI DIGITAL MELALUI SALURAN MEDIA SOSIAL GUNA MENINGKATKAN EFISIENSI DALAM BERKOMUNIKASI. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Pendidikan*, 2(3), 1118–1123.
- Angretnowati, Y. (n.d.). SEKALI LAGI TENTANG MENYELAMATKAN RUANG PUBLIK. In *25 Tahun Demokrasi* (p. 161).
- Azzakha, U. H., Aurelia, N. T., & Fatmala, T. N. (2025). OPTIMALISASI STRATEGI KOMUNIKASI DIGITAL BERBASIS MEDIA SOSIAL INTERAKTIF: STUDI KASUS DINAS KOMINFO JAWA TIMUR. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Ilmu Sosial (SNIIS)*, 4, 568–581.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *QUALITATIVE INQUIRY AND RESEARCH DESIGN: CHOOSING AMONG FIVE APPROACHES*. Sage Publications.
- Fatony, F. (2025). STRATEGI KOMUNIKASI DIGITAL DALAM MEMBANGUN CITRA BUDAYA LOKAL: STUDI PADA AKUN MEDIA SOSIAL PEMERINTAH DAERAH. *Indonesian Journal of Multidisciplinary Studies Global*, 1(1), 27–33.
- Goeritman, H. I. N. (2021). KOMUNIKASI KRISIS PEMERINTAH INDONESIA DI MASA PANDEMI COVID-19 MELALUI MEDIA SOSIAL. *Jurnal IPTEKKOM: Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 23(1), 1–19.
- Haramain, M. (2026). *METODOLOGI PENELITIAN KEPUSTAKAAN (LITERATURE REVIEW)*.
- Irawan, E. P., Minarsi, A., Rianty, E., Halim, B., Putri, R. N. I., & Juansa, A. (2025). *KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK*. Star Digital Publishing.
- Kurniawan, S. (2025). TRANSFORMASI HUKUM ADMINISTRASI DI ERA DIGITAL: TANTANGAN DAN PELUANG UNTUK PEMERINTAHAN YANG TRANSPARAN DI KOTA PROBOLINGGO. *Journal of Law and Social Society*, 2(1), 23–36.
- Lazuardi, A. B., Dibiaggi, I. W. K., & Nata, I. G. A. K. (2026). PENGALAMAN STAKEHOLDER TERHADAP KONSISTENSI PESAN BISNIS MULTIKANAL DAN KEJELASAN VERIFIKASI SUMBER DALAM

- KOMUNIKASI BISNIS DIGITAL. *Income: Digital Business Journal*, 4(1), 17–24.
- Maulana, R. Y., Bafadhal, F., Napo, S. N. A. P., Sitepu, P. A. B., & Mubai, N. N. (2019). STRENGTHENING COLLABORATIVE GOVERNMENT IN THE OPEN GOVERNMENT ERA BASED ON THE UTILIZATION OF E-GOVERNMENT IN JAMBI PROVINCE. *Prosiding ICOGISS 2019*, 401–413.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *QUALITATIVE DATA ANALYSIS: A METHODS SOURCEBOOK* (3rd ed.). Sage Publications.
- Nurohmah, M. (2025). AKUNTABILITAS PUBLIK ERA DIGITAL DI INDONESIA: ANALISIS PELUANG DAN TANTANGAN. *PENA BANGSA: Bisnis dan Tata Kelola Publik Adaptif*, 1(2), 85–97.
- Oetama, J. (2001). *PERS INDONESIA: BERKOMUNIKASI DALAM MASYARAKAT TIDAK TULUS*. Penerbit Buku Kompas.
- Osborne, S. P. (2006). THE NEW PUBLIC GOVERNANCE? *Public Management Review*, 8(3), 377–387.
- Prasetyo, D. E. (2025). PERAN ANTARA KOMPETENSI PELAYANAN PUBLIK, KOMUNIKASI, DINAMIKA ORGANISASI PUBLIK DAN EVALUASI KINERJA DI KELURAHAN BANGKINGAN. *Seminar Nasional Manajemen*, 10(1).
- Pratiwi, V. P., Rahmawati, D. E., & Purwaningsih, T. (2021). AKUN TWITTER BNPB_RI SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI PEMERINTAH INDONESIA DI MASA PANDEMI COVID-19. *Sospol*, 7(2), 212–226.
- Priyatna, C. C., Prastowo, F. X. A. A., Syuderajat, F., & Sani, A. (2020). OPTIMALISASI TEKNOLOGI INFORMASI OLEH LEMBAGA PEMERINTAH DALAM AKTIVITAS KOMUNIKASI PUBLIK. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(1), 114–127.
- Puspitasari, P., Kusnarto, K., Claretta, D., & Suksmawati, H. (2022). STRATEGI PEMKOT SURABAYA MENGHADAPI COMMUNICATION CHALLENGES DI TENGAH MASYARAKAT SELAMA PANDEMI COVID-19. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(8), 2852–2861.
- Rachmawati, R., Sari, A. D., Sukawan, H. A. R., Widhyastana, I. M. A., & Ghiffari, R. A. (2021). THE USE OF ICT-BASED APPLICATIONS TO SUPPORT THE IMPLEMENTATION OF SMART CITIES DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN INDONESIA. *Infrastructures*, 6(9), 119.
- Rezeki, S. R. I., Wuysang, J. M., Hidayat, M., Wulandari, E. R., & Setiadi, M. T. (2023). COMMUNICATION MANAGEMENT IN LOCAL GOVERNMENT: CRISIS COMMUNICATION STRATEGIES AND PUBLIC RELATIONS. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 5(3), 301–314.
- Ridwan, M., Suhar, A. M., Ulum, B., & Muhammad, F. (2021). PENTINGNYA PENERAPAN LITERATURE REVIEW PADA PENELITIAN ILMIAH. *Jurnal Masohi*, 2(1), 42–51.

- Sayuti, R. H., Mulyawati, S., Juniarsih, N., Nurjannah, S., & Hadi, A. P. (2024). MODAL SOSIAL DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT. Yayasan Sahabat Alam Rafflesia.
- Sinaga, R. (2026). KAJIAN LITERATUR TENTANG TANTANGAN DAN STRATEGI MANAJEMEN KRISIS DALAM DIGITAL MARKETING DI PLATFORM MEDIA SOSIAL. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI)*, 1(1), 5–9.
- Sugiyono, D. (2013). METODE PENELITIAN PENDIDIKAN PENDEKATAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D. Alfabeta.
- Tyas, A. S. P., & Darumukti, G. B. (2020). LOCALIZED CONTENTS.
- UNSAF, F. (2026). MEWUJUDKAN TATA KELOLA PEMERINTAH BERBASIS KEARIFAN LOKAL DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL. *Repository FISIP UNSAP*, 26(1).
- Westari, N., & Sumarsono, R. B. (2025). TANTANGAN DAN PELUANG TRANSFORMASI MANAJEMEN PENDIDIKAN DI ERA DIGITAL (TINJAUAN LITERATUR SISTEMATIS). *Proceedings Series of Educational Studies*.
- Widianto, E. (2024). ADAPTASI PERSONIL HUMAS PEMERINTAH DI ERA KOMUNIKASI DIGITAL BERBASIS TEKNOLOGI. *Ragam Praktik Public Relations dan Riset Virtual*, 83, 9780429464454–9780429464459.
- Windiasih, R. (2019). KOMUNIKASI PEMBANGUNAN DI ERA DIGITAL MELALUI E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DAN PEMBERDAYAAN. Sulu.