

PERAN DISKOMINSA ACEH DALAM PENERTIBAN ETIKA BERMEDIA SOSIAL UNTUK MEWUJUDKAN PARTISIPASI POLITIK SEHAT DI PROVINSI ACEH

Ifra Ahdi Hidayah

NPP. 32.0031

Asdaf Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh
Program Studi Politik Indonesia Terapan
Email: ifraahdihidayah@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Lilis Sholihah, S.Ag, M.Ag, M.Tr.IP

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The rapid development of Social Media has provided space for the people of Aceh to express their political aspirations. However, the rise of hate speech, hoaxes, and digital attacks during the regional elections reflects the lack of ethical conduct on digital platforms. This highlights the urgent role of the Office of Communication, Information, and Encryption Aceh in promoting digital ethics to foster healthy political participation. **Purpose:** This study aims to analyze the role of the Aceh Provincial Office of Communication, Informatics, and Encryption in enforcing digital ethics to promote healthy political participation, as well as to identify the supporting and inhibiting factors. **Method:** This research applied a descriptive qualitative approach with data collected through in-depth interviews, observation, documentation, and source triangulation. The theoretical framework used is the role theory by Biddle, B. J. **Result:** The findings indicate that Diskominsa Aceh contributes through digital education, dissemination of Social Media ethics, and content monitoring. However, challenges persist, such as low digital literacy, sensitive SARA-related issues, and limited oversight mechanisms and regulations. **Conclusion:** To ensure healthy political participation in Aceh, Diskominsa must strengthen cross-agency collaboration, improve public digital literacy, and develop integrated and responsive policy frameworks and Social Media monitoring systems.

Keywords: Digital Ethics, Social Media, Political Participation

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Perkembangan media sosial yang pesat telah memberikan ruang bagi masyarakat Aceh untuk menyalurkan aspirasi politiknya. Namun, maraknya ujaran kebencian, hoaks, dan serangan digital pada masa Pilkada menunjukkan lemahnya etika dalam bermedia sosial. Hal ini menuntut peran aktif dari Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Aceh dalam menjaga etika digital untuk mendorong partisipasi politik yang sehat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Aceh dalam menertibkan etika bermedia sosial guna mewujudkan partisipasi politik yang sehat, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan triangulasi sumber. Teori yang digunakan adalah teori peran dari Biddle, B. J. (1986). **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Diskominsa Aceh berperan melalui edukasi digital, penyebaran literasi etika bermedia sosial, dan pengawasan konten. Namun,

masih terdapat kendala berupa rendahnya literasi digital masyarakat, isu SARA yang sensitif, dan keterbatasan dalam pengawasan serta regulasi. **Kesimpulan:** Untuk menciptakan partisipasi politik yang sehat di Aceh, Diskominsa Aceh perlu memperkuat kolaborasi antar lembaga, meningkatkan literasi digital masyarakat, serta menyusun kebijakan dan sistem pemantauan media sosial yang terintegrasi dan responsif.

Kata Kunci: Etika Digital, Media Sosial, Partisipasi Politik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pilkada sebagai bentuk demokrasi lokal telah berevolusi menjadi proses yang tidak hanya berlangsung di arena fisik, tetapi juga di ruang digital. Media sosial, dengan karakteristiknya yang terbuka dan partisipatif, menjadi salah satu platform paling dominan dalam membentuk opini politik masyarakat, termasuk di Aceh. Penggunaan media sosial yang tinggi memberikan ruang luas bagi warga negara, khususnya pemilih pemula dan generasi muda, untuk mengekspresikan sikap dan preferensi politiknya secara langsung dan cepat.

Namun, di sisi lain, maraknya penyebaran hoaks, ujaran kebencian, hingga politisasi isu SARA menunjukkan bahwa media sosial tidak hanya menjadi medium demokratis, tetapi juga rentan disalahgunakan. Kondisi ini sejalan dengan temuan penelitian (Tan, 2020) yang menunjukkan bahwa lemahnya regulasi kampanye digital di Asia Tenggara, termasuk Indonesia, memperbesar peluang penyebaran disinformasi menjelang pemilu. Fenomena serupa juga dikemukakan oleh (Warren et al., 2014) bahwa meskipun media sosial dapat memperkuat partisipasi sipil dan kepercayaan terhadap institusi, ketiadaan etika digital justru dapat memicu krisis kepercayaan, apatisme politik, hingga kekacauan informasi [08]. Ini menunjukkan bahwa literasi digital dan etika bermedia menjadi aspek penting dalam pembangunan demokrasi digital yang sehat.

Dalam konteks Aceh, keberadaan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian (Diskominsa) memegang peran strategis sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam mengawasi komunikasi publik digital, menertibkan penyalahgunaan media sosial, serta mendidik masyarakat agar menggunakan ruang digital secara bijak dan bertanggung jawab. Seperti diatur dalam Qanun Aceh Nomor 13 Tahun 2016 dan Pergub Aceh Nomor 119 Tahun 2016, Diskominsa berwenang dalam pelaksanaan komunikasi publik, penyebaran informasi, pengendalian akses informasi, serta pembinaan etika komunikasi berbasis nilai-nilai lokal. Namun dalam praktiknya, Diskominsa Aceh menghadapi tantangan serius seperti rendahnya literasi digital masyarakat, kesenjangan pemahaman publik terhadap UU ITE, serta keterbatasan dalam pemantauan konten media sosial. Penelitian (Wahyudi & Ilham, 2021) menekankan bahwa kelembagaan pemerintah daerah perlu membangun ekosistem digital yang tidak hanya responsif secara teknis, tetapi juga memperhatikan nilai edukatif dan etis dalam setiap intervensi digital.

Sementara itu, (Pambayun et al., 2021) menekankan bahwa dalam menghadapi penyebaran hoaks politik di media sosial, peran pemerintah tidak cukup hanya mengandalkan pendekatan hukum. Diperlukan juga strategi edukatif berupa peningkatan literasi digital masyarakat agar lebih kritis dalam menyikapi informasi yang diterima. Sejalan dengan itu, hasil penelitian di Kabupaten Polewali Mandar menunjukkan bahwa media sosial memiliki potensi besar sebagai sarana literasi politik, namun pemanfaatannya oleh instansi pemerintah masih belum optimal akibat keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung. Studi dari (Hady Surya & Pratamawaty, 2022) juga menegaskan bahwa media sosial, khususnya *Twitter*, memiliki pengaruh signifikan terhadap partisipasi politik online mahasiswa di Jawa Barat, dan bahwa penggunaan media sosial bisa meningkatkan kualitas demokrasi jika diarahkan secara positif. Ini menjadi penting mengingat demografi pengguna media sosial di Aceh juga didominasi oleh pemilih muda dan mahasiswa.

Lebih lanjut, penelitian oleh (Lisdawati, 2022) di Diskominfo Rokan Hilir menunjukkan bahwa penggunaan media sosial untuk menyebarluaskan informasi program pemerintah masih belum optimal akibat rendahnya intensitas penggunaan dan keterbatasan kapasitas infrastruktur serta SDM. Hal senada juga diungkap oleh (Armi Astuti, 2023) yang menyoroti rendahnya dampak media sosial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik karena pemanfaatannya belum terencana dan kurang menasar target pengguna. Bahkan pada sektor pendidikan seperti perpustakaan, (Sardi, 2021) menekankan bahwa optimalisasi media sosial terbukti mampu membentuk citra institusi yang lebih dinamis, meningkatkan pelayanan, dan menjangkau komunitas yang lebih luas. Ketiga studi ini memperkuat urgensi reformasi strategis dalam penggunaan media sosial oleh lembaga pemerintah, termasuk Diskominsa Aceh.

Di sisi lain, persepsi publik terhadap peran strategis Diskominsa Aceh dalam menertibkan etika bermedia sosial masih tergolong rendah. Diskominsa lebih banyak dikenal sebagai institusi teknis yang menangani infrastruktur teknologi informasi, sementara fungsi pembinaan komunikasi publik digital belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan pemahaman antara tanggung jawab kelembagaan dengan persepsi masyarakat, yang pada akhirnya dapat menghambat efektivitas kebijakan literasi digital dan pengawasan etika bermedia di tingkat lokal.

Berangkat dari permasalahan tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Diskominsa Aceh dalam menertibkan etika bermedia sosial, menggambarkan kendala yang dihadapi, dan mengkaji upaya strategis yang dapat dilakukan untuk mewujudkan partisipasi politik yang sehat dan bertanggung jawab di ruang digital.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam pola partisipasi politik masyarakat, terutama melalui media sosial. Di Aceh, media sosial menjadi sarana utama bagi masyarakat untuk menyampaikan opini, mengkritik kebijakan, hingga menyebarkan dukungan terhadap calon kepala daerah. Namun, maraknya penyalahgunaan media sosial dalam bentuk hoaks, ujaran kebencian, dan manipulasi identitas politik menimbulkan tantangan serius bagi kualitas demokrasi lokal. Dalam konteks ini, Diskominsa Aceh sebagai lembaga yang berwenang dalam bidang komunikasi publik digital memiliki peran sentral dalam pengawasan dan pembinaan etika bermedia sosial. Sayangnya, belum banyak kajian yang secara spesifik menelaah bagaimana Diskominsa menjalankan fungsi tersebut dalam konteks Pilkada, terutama dalam membatasi penyalahgunaan media sosial yang berdampak pada preferensi politik masyarakat.

Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menyoroti peran lembaga seperti Bawaslu atau KPU dalam menjaga netralitas pemilu, atau membahas partisipasi politik secara umum, bukan pada aspek pengawasan etika digital oleh institusi komunikasi daerah. Padahal, literasi digital dan penguatan etika bermedia menjadi faktor penting dalam membentuk opini politik yang sehat. (Warren et al., 2014) mengemukakan bahwa media sosial dapat mendorong partisipasi politik, namun juga dapat menjadi sumber disinformasi jika tidak disertai dengan literasi digital dan pengawasan institusional. Selain itu, penelitian (Tan, 2020) menunjukkan bahwa lemahnya regulasi dan pengawasan kampanye digital di negara-negara Asia Tenggara membuat ruang publik digital sangat rentan terhadap manipulasi dan hoaks selama pemilu. Hal ini sejalan dengan tantangan yang dihadapi Aceh, terutama karena tingginya sensitivitas isu agama dan identitas di ruang digital lokal.

Beberapa studi dalam konteks nasional juga mengonfirmasi bahwa peran institusi seperti Diskominfo atau Diskominsa belum dimanfaatkan secara optimal untuk membina dan mengawasi etika bermedia sosial. (Nurlatun et al., 2021) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa pemerintah daerah perlu mengedepankan strategi edukatif dan pendekatan literatif

dalam menangani hoaks dan ujaran kebencian, bukan hanya bergantung pada sanksi hukum. Demikian pula, studi (Wahyudi & Ilham, 2021) menyoroti perlunya peningkatan kapasitas kelembagaan dan integrasi sistem pengawasan digital agar dapat menjalankan fungsi pelayanan publik secara adaptif di era disrupsi informasi.

Beberapa studi dalam konteks nasional juga mengonfirmasi bahwa peran institusi seperti Diskominfo atau Diskominsa belum dimanfaatkan secara optimal untuk membina dan mengawasi etika bermedia sosial. (Lisdawati, 2022) menyoroti rendahnya efektivitas media sosial dalam menyampaikan program pemerintah akibat keterbatasan sumber daya dan kurangnya strategi komunikasi yang inklusif. (Armi Astuti, 2023) juga menunjukkan bahwa di Cimahi, media sosial hanya digunakan untuk penyebaran informasi pasif tanpa membangun interaksi aktif dengan masyarakat. Penelitian (Sardi, 2021) bahkan menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial yang terarah dapat membentuk citra positif dan memperluas jangkauan pelayanan publik, hal yang masih belum banyak dilakukan oleh pemerintah daerah lainnya.

Dengan demikian, penelitian ini memfokuskan diri pada kesenjangan peran Diskominsa Aceh dalam pengawasan etika bermedia sosial pada masa Pilkada, baik dari segi kelembagaan, strategi komunikasi, maupun tantangan yang dihadapi. Mengingat tingginya dinamika sosial-politik di Aceh dan kompleksitas ruang digital, kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis maupun praktis dalam memperkuat tata kelola komunikasi publik digital yang lebih adaptif dan demokratis.

1.3. Penelitian Terdahulu

(Roberts, 2019) dalam penelitiannya yang berjudul *The Erosion of Ethics: From Citizen Journalism to Social Media* mengungkapkan bahwa ketika jurnalisme warga bergeser ke media sosial, sebagian besar nilai tanggung jawab dan kesadaran etis ikut terkikis. Dalam konteks tersebut, media sosial tidak memberikan cukup ruang untuk edukasi tanggung jawab pengguna, melainkan lebih mengedepankan aturan legalistik yang kaku dan minim pemahaman nilai. Temuan ini menunjukkan perlunya intervensi dari institusi publik untuk mengisi kekosongan etika digital yang dibiarkan oleh platform.

Selanjutnya, (Torenvlied, 1998) dalam jurnalnya *Social Media and the New Organization of Government Communications* melakukan studi empiris terhadap penggunaan *Twitter* oleh Kepolisian Belanda. Penelitian ini menemukan bahwa media sosial telah merekonstruksi sistem komunikasi pemerintah menjadi lebih desentralistik, terbuka, dan responsif, meskipun model birokrasi lama masih mendominasi struktur organisasi. Studi ini menunjukkan pentingnya pembaruan model komunikasi publik yang sesuai dengan logika media sosial, sejalan dengan fungsi Diskominsa dalam menangani komunikasi masyarakat digital.

(Tan, 2020) melalui artikelnya *Electoral Management of Digital Campaigns and Disinformation in East and Southeast Asia*, mengembangkan indeks kesiapan digital lembaga penyelenggara pemilu di Asia Tenggara. Ia menekankan pentingnya pendekatan multi-pemangku kepentingan dalam mengatasi disinformasi pemilu, tidak hanya melalui regulasi pemerintah pusat tetapi juga peran strategis aktor lokal. Penelitian ini memperkuat urgensi peran lembaga seperti Diskominsa dalam membina dan mengawasi etika digital pada momen politik.

Penelitian (Graham et al., 2015) dalam *The Role of Social Media in Local Government Crisis Communications* menekankan pentingnya media sosial dalam membangun komunikasi krisis di level pemerintah daerah. Hasil survei pada lebih dari 300 pejabat lokal menunjukkan bahwa penggunaan media sosial secara intensif berdampak positif terhadap efektivitas manajemen krisis. Penelitian ini sejalan dengan konteks Diskominsa Aceh yang menghadapi tantangan dalam menertibkan etika bermedia pada masa Pilkada.

Dalam konteks membangun kepercayaan publik, (Warren et al., 2014) menunjukkan bahwa penggunaan media sosial untuk keterlibatan sipil secara signifikan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara. Penelitian ini memberikan pemahaman bahwa strategi komunikasi digital yang etis bukan hanya mencegah disinformasi, tetapi juga memperkuat legitimasi institusi seperti Diskominsa di mata publik.

Di tingkat nasional, (Insani et al., 2023) melalui jurnal *Nusantara* membahas etika masyarakat Indonesia dalam bermedia sosial pada masa pemilu. Studi ini menyoroti banyaknya pelanggaran etika digital seperti penyebaran hoaks dan ujaran kebencian yang berdampak pada stabilitas sosial-politik. Penelitian ini mendukung pentingnya intervensi aktif dari lembaga seperti Diskominsa Aceh dalam mengedukasi masyarakat dan menjaga ruang digital tetap kondusif selama kontestasi politik berlangsung.

Penelitian (Bianti & Bakry, 2024) dalam *Jurnal Pembangunan dan Demokrasi Politik* menunjukkan bahwa penggunaan media sosial sangat memengaruhi partisipasi politik online pemilih pemula di Pulau Jawa menjelang Pemilu 2024. Studi ini menemukan bahwa intensitas penggunaan media sosial yang tinggi berbanding lurus dengan keterlibatan politik digital, tetapi tidak diikuti dengan literasi etika yang memadai. Hal ini menguatkan pentingnya peran institusi seperti Diskominsa dalam memberikan edukasi bermedia sosial secara etis, terutama bagi generasi muda yang aktif secara digital.

(Hady Surya & Pratamawaty, 2022) melalui penelitian terhadap mahasiswa di Jawa Barat juga menemukan bahwa *Twitter* sebagai platform sosial memiliki kontribusi besar terhadap peningkatan kesadaran dan partisipasi politik. Meskipun demikian, penelitian ini juga mencatat bahwa potensi misinformasi dan bias algoritmik turut membentuk opini mahasiswa. Studi ini relevan dengan konteks Aceh, di mana pendekatan preventif dan edukatif dari Diskominsa sangat dibutuhkan untuk mengimbangi dinamika politik digital yang cepat.

Penelitian (Wahyudi & Ilham, 2021) dalam *Civitas Consecratio* menyoroti pemanfaatan media sosial dalam memperkuat pelayanan publik tingkat kelurahan. Mereka menekankan bahwa keberhasilan komunikasi digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada pendekatan humanistik dan etika dalam menyampaikan pesan. Ini menunjukkan bahwa pelatihan etika bermedia perlu dilakukan oleh lembaga seperti Diskominsa untuk memastikan bahwa media sosial digunakan secara konstruktif.

(Madjid et al., 2024) meneliti komunikasi pelayanan publik berbasis digital di Provinsi Jawa Barat dan menemukan bahwa keterbukaan informasi melalui media sosial belum diimbangi dengan strategi komunikasi dua arah yang inklusif. Penelitian ini menyarankan pentingnya komunikasi yang tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga dialogis dan edukatif—hal yang sangat relevan untuk Diskominsa Aceh dalam menertibkan konten digital selama Pilkada.

(Pambayun et al., 2021) dalam studi kasus di Kabupaten Polewali Mandar menemukan bahwa meskipun media sosial berpotensi besar sebagai alat literasi politik, belum semua institusi daerah memanfaatkannya secara optimal. Faktor penghambat utamanya adalah keterbatasan sumber daya dan minimnya pelatihan internal. Studi ini mengingatkan bahwa tanpa peran aktif institusi seperti Diskominsa, media sosial justru bisa menjadi sarana pembentukan opini yang tidak sehat.

Penelitian oleh (Purba & Zulkarnaini, 2017) mengkaji peran Diskominfo Provinsi Riau dan menemukan bahwa masyarakat cenderung hanya mengenal lembaga ini sebagai penyedia informasi teknis, bukan sebagai pembina komunikasi publik. Hal ini identik dengan kondisi Aceh, di mana Diskominsa juga menghadapi tantangan dalam memperluas persepsi masyarakat tentang fungsi strategis lembaga ini dalam pembinaan etika bermedia.

(Nurlatun et al., 2021) mengkaji upaya Dinas Kominfo Kota Manado dalam menanggulangi hoaks di media sosial. Penelitian ini menekankan pentingnya pendekatan non-penal berupa sosialisasi dan kolaborasi dengan komunitas lokal dalam mengedukasi

masyarakat. Studi ini sejalan dengan pendekatan yang dapat dikembangkan oleh Diskominsa Aceh untuk menanggulangi hoaks politik dan membangun literasi etika digital secara partisipatif.

(Graham, 2014) dalam jurnal *Public Relations Inquiry* melakukan wawancara dengan public information officers di pemerintahan lokal AS dan menemukan bahwa media sosial mampu mendorong keterbukaan informasi, transparansi, dan dialog aktif dengan masyarakat. Namun, hambatan seperti kurangnya kapasitas dan arah strategis sering kali menghambat potensi ini. Diskominsa Aceh dapat belajar dari pendekatan ini untuk memperbaiki strategi komunikasi publik digital mereka.

(Martens & Hobbs, 2015) dalam jurnal *Atlantic Journal of Communication* menemukan bahwa partisipasi dalam program literasi media berkorelasi positif dengan keterlibatan sipil generasi muda. Mereka menekankan bahwa pengetahuan, analisis berita, dan keterampilan literasi digital secara langsung memengaruhi niat partisipasi politik. Penelitian ini memperkuat perlunya penguatan kurikulum edukasi digital oleh institusi lokal seperti Diskominsa.

(Mihailidis, 2018) melalui artikelnya *Civic Media Literacies: Reimagining Engagement for Civic Intentionality* mengusulkan pendekatan baru dalam literasi media berbasis nilai-nilai civic seperti agency, caring, critical consciousness, dan emancipatory participation. Pendekatan ini relevan untuk diterapkan oleh Diskominsa dalam mengembangkan konten edukatif dan literasi digital yang tidak sekadar teknis, tetapi juga mendorong kesadaran kolektif akan tanggung jawab bermedia.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan dan fokus yang berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya, sehingga memunculkan adanya kebaruan ilmiah yang signifikan. Penelitian terdahulu umumnya membahas literasi politik dan partisipasi masyarakat dalam konteks media sosial secara umum, atau membahas pengawasan konten secara normatif tanpa mengaitkannya secara langsung dengan lembaga teknis daerah yang berperan dalam pengelolaan komunikasi publik digital. Beberapa penelitian seperti (Bianti & Bakry, 2024) dan (Hady Surya & Pratamawaty, 2022) lebih menekankan pada pengaruh media sosial terhadap partisipasi politik generasi muda, namun belum mengkaji bagaimana intervensi kelembagaan dilakukan untuk menertibkan etika dalam ruang digital.

Sementara itu, penelitian ini secara khusus menitikberatkan pada peran Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian (Diskominsa) Aceh dalam membina etika bermedia sosial selama pelaksanaan Pilkada. Fokus ini menyoroti fungsi institusi lokal dalam konteks sosial-politik Aceh yang kompleks, serta mengangkat aspek kelembagaan yang selama ini belum banyak disoroti dalam literatur akademik. Penelitian ini menggunakan pendekatan teori peran Biddle, B. J. (1986) dengan mengembangkan indikator yang lebih aplikatif, yakni harapan, norma, dan wujud perilaku etis dalam bermedia sosial yang belum dijadikan fokus utama dalam studi terdahulu di bidang yang sama.

Selain itu, kebaruan juga terletak pada sisi konteks dan metode. Penelitian ini tidak hanya menganalisis peran Diskominsa dari sudut regulatif, tetapi juga menelaah strategi pengawasan preventif berbasis literasi digital dan kolaborasi lintas sektor. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif dan sumber data primer dari wawancara serta dokumentasi kelembagaan, penelitian ini menyajikan kontribusi ilmiah dalam bentuk gagasan solutif yang lebih kontekstual, sekaligus mampu menjawab tantangan-tantangan riil dalam pengawasan komunikasi digital daerah. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kebaruan secara konseptual maupun praktis dalam memperkuat tata kelola etika bermedia sosial yang demokratis, adaptif, dan relevan bagi pengembangan kebijakan publik di era digital.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai peran Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian (Diskominsa) Aceh dalam melakukan penertiban etika bermedia sosial selama penyelenggaraan Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada), serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung, penghambat, dan upaya strategis yang dilakukan untuk mewujudkan partisipasi politik yang sehat dan bertanggung jawab di ruang digital.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam peran Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian (Diskominsa) Aceh dalam menertibkan etika bermedia sosial pada masa Pilkada. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali fenomena secara menyeluruh melalui interaksi langsung dengan informan serta analisis terhadap data kualitatif yang mencerminkan dinamika komunikasi digital masyarakat (Sugiyono, 2018).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada delapan informan yang terdiri dari unsur pemerintah (kepala dan staf Diskominsa Aceh), tokoh masyarakat, akademisi, serta pengguna aktif media sosial di wilayah Aceh yang memahami dinamika etika bermedia dan partisipasi politik digital.

Analisis data menggunakan model (Miles, Matthew.B; Huberman, 2002), yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Seluruh data dianalisis secara sistematis untuk mengetahui bentuk dan efektivitas peran Diskominsa Aceh berdasarkan indikator teori peran dari Biddle, B. J. (1986), yaitu harapan, norma, wujud perilaku, penilaian, dan sanksi. Validitas data diperoleh melalui triangulasi sumber dan metode untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh akurat, konsisten, dan dapat dipercaya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai peran Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian (Diskominsa) Aceh dalam menertibkan etika bermedia sosial selama Pilkada, penelitian ini menggunakan pendekatan teori peran dari Biddle, B. J. (1986). Teori ini membagi analisis ke dalam empat dimensi utama, yaitu harapan, norma, wujud perilaku, serta penilaian dan sanksi. Keempat dimensi tersebut digunakan untuk menggambarkan bagaimana peran kelembagaan Diskominsa dibentuk oleh ekspektasi masyarakat dan pemerintah, dibatasi oleh kendala normatif maupun struktural, diwujudkan melalui tindakan-tindakan konkret, serta dinilai berdasarkan mekanisme tanggapan terhadap pelanggaran etika yang terjadi di ruang digital.

3.1. Harapan

Bakesbangpol Provinsi DKI Jakarta mengemban harapan besar dari berbagai pemangku kepentingan, terutama dalam memastikan bahwa Ormas tidak terlibat dalam politik praktis selama tahapan Pilkada berlangsung. Harapan tersebut diwujudkan dalam bentuk peningkatan pembinaan kepada Ormas, penyaluran informasi regulasi secara aktif, serta penyelenggaraan forum dialog untuk menjaga kondusivitas masyarakat.

Melalui wawancara dengan Kepala Bidang Organisasi Kemasyarakatan, diketahui bahwa Ormas dipandang sebagai mitra strategis pemerintah yang memiliki pengaruh besar dalam masyarakat. Oleh karena itu, Bakesbangpol berharap peran Ormas difokuskan pada penguatan persatuan dan kesatuan bangsa, bukan pada kepentingan politik tertentu. Untuk itu, Bakesbangpol secara rutin mengeluarkan surat edaran tentang netralitas dan mengundang perwakilan Ormas dalam kegiatan sosialisasi politik damai.

Harapan ini juga datang dari masyarakat yang menginginkan suasana Pilkada berjalan damai dan tidak terprovokasi oleh aktivitas Ormas yang partisan. Secara umum, harapan tersebut mendorong Bakesbangpol untuk lebih aktif dalam melakukan pendekatan persuasif dan membangun relasi kolaboratif dengan Ormas agar fungsi sosialnya tetap terjaga.

3.2. Norma

Dalam menjalankan fungsinya sebagai pengelola komunikasi publik digital, Diskominsa Aceh tidak terlepas dari berbagai dinamika normatif yang memengaruhi efektivitas kinerjanya. Dimensi norma menjadi penting untuk dianalisis karena menyangkut realitas benturan antara nilai, harapan, serta keterbatasan dalam praktik kelembagaan yang memengaruhi jalannya tugas di lapangan.

Salah satu norma yang menjadi sumber konflik utama adalah ketegangan antara kebebasan berekspresi masyarakat dengan upaya penerapan etika dalam bermedia sosial. Di satu sisi, media sosial memberikan ruang luas bagi warga negara untuk menyuarakan pendapatnya, terutama dalam konteks politik lokal seperti Pilkada. Namun di sisi lain, kebebasan ini sering kali dimaknai secara absolut, hingga melahirkan konten yang melanggar nilai etika, seperti hoaks, ujaran kebencian, dan fitnah politik. Diskominsa Aceh berada dalam posisi dilematis: di satu sisi berupaya menghormati hak sipil warga, namun di sisi lain bertanggung jawab untuk menjaga ketertiban digital. Kondisi ini menciptakan ketegangan normatif yang memerlukan pendekatan yang seimbang antara edukasi dan regulasi.

Selain itu, norma yang berkaitan dengan ketersediaan sumber daya juga menjadi tantangan tersendiri. Keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang memiliki kompetensi digital, serta alokasi anggaran yang belum memadai untuk kegiatan edukasi dan pengawasan media sosial, menjadi hambatan dalam pelaksanaan program Diskominsa. Beberapa pegawai menyampaikan bahwa meskipun semangat kerja tinggi, namun keterbatasan fasilitas dan beban kerja yang tinggi membuat pelaksanaan peran institusi tidak berjalan optimal. Konflik sumber daya ini mencerminkan ketidakseimbangan antara tuntutan normatif untuk hadir secara aktif di ruang digital dan kemampuan aktual lembaga dalam menjawab tantangan tersebut.

Tak kalah penting, konflik norma juga muncul dalam hubungan antarinstitusi. Dalam pelaksanaan kebijakan media sosial, sering kali terjadi tumpang tindih kewenangan atau ketidakharmonisan koordinasi antara Diskominsa dengan instansi lain seperti Komisi Independen Pemilihan (KIP), Badan Kesbangpol, atau aparat keamanan. Perbedaan sudut pandang dalam menafsirkan regulasi digital dan siapa yang bertanggung jawab terhadap penanganan konten bermasalah di media sosial sering menjadi kendala. Akibatnya, kebijakan menjadi tidak terimplementasi secara sinergis dan responsif. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara normatif Diskominsa memiliki peran penting, namun dalam praktiknya dibutuhkan sistem koordinasi dan komunikasi antarlembaga yang lebih terintegrasi.

Dengan demikian, dimensi norma dalam pelaksanaan peran Diskominsa Aceh menggambarkan kompleksitas antara nilai-nilai demokrasi digital dengan batasan kelembagaan. Ke depan, perlu adanya kejelasan peran, penguatan kapasitas, serta pembentukan sistem lintas sektoral yang mampu mengatasi konflik-konflik normatif ini secara bijak dan kolaboratif.

3.3. Wujud Perilaku

Wujud perilaku Diskominsa Aceh dalam menertibkan etika bermedia sosial tercermin melalui serangkaian kegiatan dan strategi komunikasi yang dijalankan dalam kurun waktu pelaksanaan Pilkada. Secara praktis, perilaku institusional ini tampak dari upaya Diskominsa dalam menyebarkan konten-konten edukatif melalui kanal resmi seperti Instagram, Facebook, dan laman web pemerintahan. Kampanye bertema literasi digital, etika dalam bermedia, serta

ajakan menjaga ruang digital yang kondusif menjadi agenda rutin yang dipublikasikan secara berkala.

Selain itu, Diskominsa Aceh juga aktif membangun kemitraan dengan berbagai pihak, termasuk lembaga pendidikan, tokoh masyarakat, dan organisasi pemuda, untuk menyelenggarakan pelatihan dan forum diskusi tentang penggunaan media sosial yang bertanggung jawab. Wujud perilaku ini menunjukkan adanya kesadaran institusional bahwa edukasi menjadi pendekatan utama dalam menciptakan partisipasi politik digital yang sehat.

Di sisi lain, perilaku Diskominsa juga terlihat dalam tindakan pemantauan konten yang dianggap melanggar etika, meskipun masih bersifat terbatas. Pemantauan dilakukan dengan menjangkau laporan dari masyarakat atau melakukan penelusuran manual terhadap akun-akun yang dinilai menyebarkan provokasi atau hoaks. Namun, dalam wawancara, beberapa pegawai menyampaikan bahwa kegiatan pemantauan belum dilakukan secara sistematis karena keterbatasan alat, tenaga, dan prosedur pelaporan yang belum terstandardisasi. Oleh sebab itu, meskipun perilaku institusi dalam aspek edukatif cukup menonjol, pada sisi pengawasan dan penindakan, Diskominsa masih menghadapi hambatan struktural dan teknis.

3.4. Penilaian Dan Sanksi

Dalam pelaksanaan peran pengawasan etika bermedia sosial, dimensi penilaian dan sanksi menjadi elemen penting untuk menilai sejauh mana Diskominsa dapat bertindak atas pelanggaran yang terjadi di ruang digital. Penilaian terhadap aktivitas warganet Aceh umumnya bersifat normatif dan persuasif. Diskominsa lebih banyak melakukan klarifikasi dan pendekatan edukatif ketika menemukan konten yang tidak sesuai etika, dibandingkan dengan memberikan tindakan administratif atau hukum.

Hingga saat ini, belum terdapat mekanisme penilaian formal yang terstruktur untuk mengklasifikasikan pelanggaran etika bermedia sosial secara spesifik. Penilaian masih bersifat kasuistik dan bergantung pada urgensi dampak sosial dari konten yang tersebar. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi pengawasan yang dijalankan belum didukung oleh regulasi teknis atau SOP yang rinci, sehingga ruang gerak Diskominsa dalam memberikan penilaian masih terbatas.

Dalam hal sanksi, Diskominsa Aceh tidak memiliki kewenangan langsung untuk menjatuhkan sanksi hukum kepada pelanggar etika digital. Peran Diskominsa lebih sebagai lembaga penghubung atau pelapor kepada instansi yang memiliki kewenangan hukum seperti kepolisian atau Kominfo pusat. Namun, beberapa bentuk sanksi sosial, seperti pemblokiran akun (bekerja sama dengan platform digital) atau teguran melalui surat edaran, pernah dilakukan sebagai bentuk tindakan administratif ringan.

Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan kapasitas kelembagaan Diskominsa melalui pembentukan unit khusus pengawasan media sosial, penyusunan pedoman penilaian pelanggaran, serta sinergi regulatif dengan instansi lain. Dengan demikian, penilaian dan sanksi tidak hanya menjadi simbol kewenangan, tetapi juga bagian dari proses edukatif yang mampu membentuk perilaku bermedia sosial yang lebih bertanggung jawab di masyarakat Aceh.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa peran Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian (Diskominsa) Aceh dalam menertibkan etika bermedia sosial selama Pilkada dijalankan melalui tiga aspek utama: edukasi digital, penyebaran konten informatif, serta upaya pengawasan terhadap aktivitas daring masyarakat. Peran ini, meskipun belum optimal, menunjukkan kesadaran institusional bahwa komunikasi publik digital merupakan bagian integral dari stabilitas politik lokal.

Jika dikaitkan dengan teori peran dari Biddle, B. J. (1986), maka Diskominsa Aceh telah berupaya memenuhi ekspektasi sosial yang melekat pada posisinya sebagai institusi

pengelola komunikasi publik. Harapan dari masyarakat, pemerintah, dan lingkungan birokrasi terhadap Diskominsa terlihat cukup tinggi, khususnya dalam hal mencegah penyebaran hoaks dan menjaga etika berpendapat di media sosial. Namun, realitas di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan tersebut dan kemampuan aktual lembaga dalam melaksanakan pengawasan secara menyeluruh.

Temuan ini sejalan dengan pendapat (Warren et al., 2014), yang menyatakan bahwa keterlibatan institusi publik dalam ekosistem digital sangat menentukan keberhasilan komunikasi etis di tengah masyarakat. Namun, tantangan muncul ketika kapasitas teknis dan kelembagaan tidak mendukung peran strategis tersebut. Hal ini terlihat dalam konteks Diskominsa Aceh yang menghadapi kendala sumber daya manusia dan anggaran, seperti juga diungkapkan oleh (Madjid et al., 2024), bahwa komunikasi digital di tingkat daerah masih sering terhambat oleh keterbatasan struktural.

Konflik norma yang muncul dalam pelaksanaan tugas Diskominsa juga menunjukkan bahwa kebijakan komunikasi digital belum sepenuhnya terintegrasi antarinstansi. Tumpang tindih kewenangan dan perbedaan persepsi terhadap urgensi pengawasan media sosial menjadikan kolaborasi antarlembaga belum berjalan maksimal. Hal ini senada dengan temuan (Tan, 2020), yang menggarisbawahi pentingnya tata kelola komunikasi digital yang bersifat multi-aktor, untuk menghindari fragmentasi kebijakan dan kelemahan koordinasi di tingkat lokal.

Wujud perilaku Diskominsa dalam menyebarluaskan konten literasi digital dan membangun dialog publik telah menunjukkan arah kebijakan yang edukatif, namun belum sepenuhnya didukung oleh perangkat hukum yang jelas dalam hal penilaian dan sanksi. Sebagaimana diungkapkan oleh (Nurlatun et al., 2021), pendekatan edukatif perlu diimbangi dengan regulasi yang dapat ditegakkan, agar lembaga seperti Diskominfo atau Diskominsa tidak hanya bersifat persuasif, tetapi juga memiliki landasan tindakan yang kuat dalam menjaga ruang digital yang sehat.

Dengan mempertimbangkan temuan tersebut, dapat dikatakan bahwa peran Diskominsa Aceh masih bersifat reaktif dan belum didukung oleh sistem pengawasan digital yang terstruktur. Untuk itu, diperlukan pembaruan strategi kelembagaan melalui penguatan regulasi, pengembangan kapasitas internal, serta kolaborasi lintas sektor yang melibatkan masyarakat sipil, akademisi, dan platform digital.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Diskominsa Aceh memiliki peran strategis dalam menertibkan etika bermedia sosial selama penyelenggaraan Pilkada. Peran tersebut terwujud melalui berbagai aktivitas edukatif, penyebaran informasi publik, serta kerja sama lintas sektor dalam membangun kesadaran masyarakat akan pentingnya berkomunikasi secara etis di ruang digital. Harapan dari masyarakat dan pemerintah terhadap Diskominsa cukup tinggi, terutama dalam mendorong terciptanya ruang media sosial yang aman, informatif, dan tidak memicu konflik sosial.

Meskipun demikian, Diskominsa Aceh masih menghadapi sejumlah tantangan, baik dari segi sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, maupun ketidakjelasan pembagian peran antarinstansi terkait. Konflik antara nilai kebebasan berekspresi dengan kebutuhan pengawasan konten menjadi dilema normatif yang belum sepenuhnya dapat diatasi. Selain itu, mekanisme pengawasan dan pemberian sanksi terhadap pelanggaran etika digital masih bersifat persuasif dan belum dilandasi oleh sistem regulasi dan operasional yang kuat.

Dengan mempertimbangkan keempat dimensi teori peran (harapan, norma, wujud perilaku, dan sanksi), dapat disimpulkan bahwa peran Diskominsa Aceh masih cenderung bersifat reaktif dan memerlukan penguatan dari sisi kelembagaan, regulasi teknis, serta koordinasi antarsektor. Peran ini akan semakin relevan jika ditunjang dengan strategi

komunikasi digital yang adaptif, kolaboratif, serta berbasis nilai-nilai lokal yang mampu menjawab tantangan dinamika politik di ruang digital.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain pada aspek ruang lingkup lokasi dan jumlah informan. Fokus penelitian yang terbatas pada Provinsi Aceh belum memungkinkan untuk memberikan gambaran komparatif dengan daerah lain yang mungkin memiliki pendekatan berbeda dalam pengawasan media sosial. Selain itu, jumlah informan yang terbatas serta keterbatasan waktu dalam observasi lapangan berpengaruh terhadap kedalaman data yang diperoleh. Beberapa data kelembagaan bersifat sensitif dan tidak sepenuhnya terbuka, sehingga interpretasi dilakukan berdasarkan triangulasi informasi yang tersedia.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian ini dengan memperluas cakupan wilayah dan membandingkan peran Diskominfo atau Diskominsa di berbagai daerah dalam pengawasan konten digital selama masa pemilu. Selain itu, pendekatan campuran (*mixed-method*) dapat digunakan untuk menggali tidak hanya perspektif kelembagaan, tetapi juga persepsi publik terhadap efektivitas kebijakan etika bermedia sosial. Perlu pula dilakukan penelitian yang lebih spesifik terkait evaluasi regulasi dan efektivitas implementasi sanksi terhadap pelanggaran etika digital, agar rekomendasi yang dihasilkan dapat lebih aplikatif dan solutif dalam ranah kebijakan publik.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada para informan dari Diskominsa Aceh, akademisi, tokoh masyarakat, serta pengguna media sosial yang telah bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai dan memberikan informasi yang sangat berguna. Penghargaan juga diberikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses penelitian berlangsung. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan kebijakan komunikasi publik digital yang etis dan bertanggung jawab.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Armi Astuti, M. W. (2023). Analisis Media Sosial Instagram Sebagai Sarana Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Cimahi. *Jurnal Registratie*, 5(1), 20–37. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3201>
<https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3201>
- Bianti, S. R., & Bakry, G. N. (2024). THE INFLUENCE OF SOCIAL MEDIA ON ONLINE POLITICAL PARTICIPATION OF NOVICE VOTERS ON THE ISLAND OF JAVA AHEAD OF THE 2024 ELECTION. *Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja*, 17(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jppdp.v17i1.399>
- Biddle, B. J. (1986). Recent developments in role theory. *Annual review of sociology*, 12(1), 67-92.
- Graham, M. W. (2014). Government communication in the digital age: Social media's effect on local government public relations. *Public Relations Inquiry*, 3(3), 361–376. <https://doi.org/10.1177/2046147X14545371>
- Graham, M. W., Avery, E. J., & Park, S. (2015). The role of social media in local government crisis communications. *Public Relations Review*, 41(3), 386–394. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2015.02.001>
- Hady Surya, M. S., & Pratamawaty, B. B. (2022). Pengaruh Penggunaan Media Sosial Twitter Terhadap Partisipasi Politik Online Mahasiswa Di Jawa Barat. *Jurnal Politik*

- Pemerintahan Dharma Praja*, 15(2), 56–68. <https://doi.org/10.33701/jppdp.v15i2.2978>
- Insani, S. C., Khuzaimah, N. A. Z., Maryadi, V. Z. D., & Hafizha, T. A. (2023). Meninjau Etika Masyarakat Indonesia Dalam Bermedia Sosial Di Masa Pemilu Menggunakan Etika Media Sosial. *Nusantara: Jurnal Pendidikan, Seni, Sains Dan Sosial Humanioral*, 2023, 1–17. <https://doi.org/10.11111/nusantara.xxxxxxx>
- Lisdawati, Y. (2022). Penggunaan Media Sosial dalam Penyebarluasan Informasi Program Pemerintah di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(2), 68–89. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v4i2.2876>
<https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/2876>
- Madjid, U., Kawuryan, M. W., Averus, A., & Triyanto, T. (2024). Communication in Digital-Based Public Services in Regional Government of West Java Province. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 16(1), 48–61. <https://doi.org/10.33701/jtp.v16i1.3778>
- Martens, H., & Hobbs, R. (2015). How Media Literacy Supports Civic Engagement in a Digital Age. *Atlantic Journal of Communication*, 23(2), 120–137. <https://doi.org/10.1080/15456870.2014.961636>
- Mihailidis, P. (2018). Civic media literacies: re-Imagining engagement for civic intentionality*. *Learning, Media and Technology*, 43(2), 152–164. <https://doi.org/10.1080/17439884.2018.1428623>
- Miles, Matthew.B; Huberman, A. M. (2002). The Qualitative Researcher ' s Companion Understanding and Validity in Qualitative Research. In *The Qualitative Researcher ' s Companion*.
- Nurlatun, R., Nayoan, H., & Pangemanan, F. (2021). Upaya Pemerintah Dalam Mengatasi Penyebaran Berita Palsu (Hoax) di Media Sosial (Studi Kasus Dinas Kominfo Kota Manado). *Jurnal Governance*, 1(2), 2021. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/35867>
- Pambayun, K. P., Pregiwati, R. A., & Hapsari, R. D. (2021). Literasi Politik Pada Wilayah Eks Daerah Tertinggal Indonesia: Studi Kasus Kabupaten Polewali Mandar. *JPPDP: Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja*, 14(2), 35–54.
- Purba, J. C., & Zulkarnaini, Z. (2017). *Peran Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Mewujudkan Informasi Yang Beretika Dan Bertanggung Jawab Di Provinsi Riau* (Doctoral dissertation, Riau University). <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/13805>
- Roberts, J. (2019). The erosion of ethics: from citizen journalism to social media. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 17(4), 409–421. <https://doi.org/10.1108/JICES-01-2019-0014>
- Sardi, A. N. (2021). Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Kegiatan Kehumasan Perpustakaan Ipdn Jatinangor. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 70–82. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2312>
<https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/2312>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Tan, N. (2020). Electoral Management of Digital Campaigns and Disinformation in East and Southeast Asia. *Election Law Journal: Rules, Politics, and Policy*, 19(2), 214–239. <https://doi.org/10.1089/elj.2019.0599>
- Torenvlied, R. (1998). Social Media and the New Organization of Government Communications: An Empirical Analysis of Twitter Usage by the Dutch Police. *The American Review of Public Administration*, 46(2–3), 143–161. <https://doi.org/10.1177/0275074014551381>
- Wahyudi, M. I., & Ilham, T. (2021). Media Sosial untuk Penguatan Fungsi Pelayanan. *Civitas Consecratio: Journal of Community Service and Empowerment*, 1(2), 85–98.

<https://doi.org/10.33701/cc.v1i2.1994>

Warren, A. M., Sulaiman, A., & Jaafar, N. I. (2014). Social media effects on fostering online civic engagement and building citizen trust and trust in institutions. *Government Information Quarterly*, 31(2), 291–301. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.11.007>

