EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DUA ARAH INSTAGRAM @PROKOPIMACEHTENGAH DALAM MENDORONG TRANSPARANSI DAN PARTISIPASI SPBE

Aifa Meisi Putri Aulia
NPP. 33.0003
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: aifameisi2@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ardieansyah, S.STP, M.Soc Sc
Email: ardieansyah@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *This study was motivated by the suboptimal implementation of two-way communication through the Instagram account @prokopimacehtengah as a digital public communication medium for local government in supporting transparency and public participation in the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE).* ***Purpose:*** *This study aims to analyze digital public communication through the Instagram account @prokopimacehtengah in supporting transparency and public participation in the implementation of SPBE in Central Aceh Regency.* ***Method:*** *This study employed a qualitative approach with a descriptive method and a netnographic approach. Data were collected through online observation, digital documentation, and analysis of public interactions on the Instagram account @prokopimacehtengah. The data were then analyzed using thematic analysis supported by NVivo software.* ***Results:*** *The results show that digital public communication is still dominated by one-way communication focused on disseminating government information. Two-way interaction has not been optimal because the administrator's responses to the public remain limited and inconsistent. Information transparency has been implemented well, as information is openly accessible; however, public participation remains passive.* ***Conclusion:*** *This study indicates the need for more interactive and responsive digital communication to support the effectiveness of SPBE implementation in Central Aceh Regency.*
Keywords: *Digital Communication, Social Media, Interaction, Transparency, SPBE.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya komunikasi dua arah melalui akun Instagram @prokopimacehtengah sebagai media komunikasi publik digital pemerintah daerah dalam mendukung transparansi dan partisipasi publik pada implementasi SPBE. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi publik

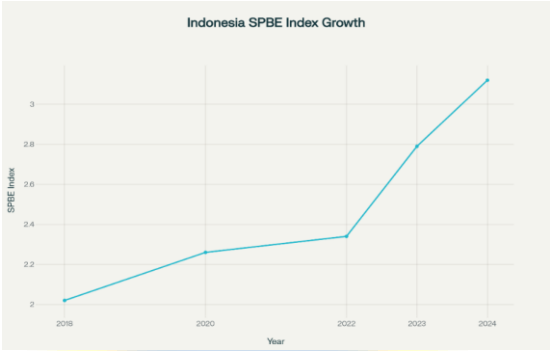
digital melalui akun Instagram @prokopimacehtengah dalam mendukung transparansi dan partisipasi publik pada implementasi SPBE di Kabupaten Aceh Tengah. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan netnografi. Data dikumpulkan melalui observasi daring, dokumentasi digital, serta analisis interaksi masyarakat pada akun Instagram @prokopimacehtengah. Data kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik dengan bantuan perangkat lunak NVivo. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi publik digital masih didominasi pola komunikasi satu arah yang berfokus pada penyebaran informasi pemerintah. Interaksi dua arah belum berjalan optimal karena respons admin terhadap masyarakat masih terbatas dan tidak konsisten. Transparansi informasi telah berjalan dengan baik karena informasi disampaikan secara terbuka dan mudah diakses, namun partisipasi publik masih bersifat pasif. **Kesimpulan:** Penelitian ini menunjukkan perlunya penguatan komunikasi digital yang lebih interaktif dan responsif guna mendukung efektivitas implementasi SPBE di Kabupaten Aceh Tengah.
Kata kunci: Komunikasi Digital; Media Social; Interaksi; Transparansi; SPBE.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi besar dalam tata kelola pemerintahan di berbagai negara. Digitalisasi tidak lagi dipandang hanya sebagai alat bantu administrasi, tetapi telah menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat transparansi, serta memperluas partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk yang besar menghadapi tantangan yang semakin kompleks dalam menyediakan layanan publik yang cepat, efisien, merata, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat (Fansuri et al., 2024). Kondisi tersebut mendorong pemerintah untuk mengakselerasi transformasi digital melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 (Republik Indonesia, 2018). SPBE merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

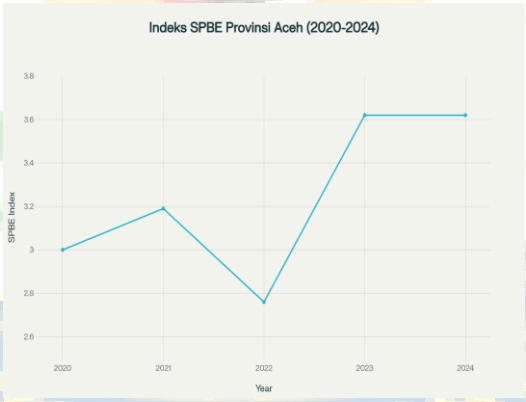
Implementasi SPBE tidak hanya bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi, tetapi juga membutuhkan komunikasi publik digital yang efektif. Komunikasi publik digital memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi kebijakan, layanan, maupun program pemerintah kepada masyarakat secara cepat dan akurat. Melalui komunikasi digital, masyarakat tidak hanya memperoleh akses informasi yang lebih luas, tetapi juga memiliki ruang untuk memberikan masukan, kritik, dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan (Kurniadi et al., 2025). Dengan demikian, komunikasi digital menjadi salah satu instrumen yang mendukung terwujudnya prinsip transparansi dan partisipasi publik yang merupakan tujuan utama SPBE. Secara nasional, implementasi SPBE menunjukkan perkembangan yang positif. Peningkatan indeks SPBE Indonesia dari tahun ke tahun mencerminkan adanya upaya pemerintah dalam memperkuat tata kelola pemerintahan berbasis digital, meningkatkan interoperabilitas layanan, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan elektronik. Perkembangan tersebut juga terlihat di Provinsi Aceh yang telah mengintegrasikan berbagai layanan digital melalui Sistem Informasi Aceh Terpadu (SIAT) berdasarkan Qanun Aceh Nomor 7 Tahun 2020 (Pemerintah Aceh, 2019). Integrasi tersebut memperkuat ekosistem digital pemerintahan melalui penyatuan layanan, pengelolaan satu data, serta keterbukaan informasi publik. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa transformasi digital di lingkungan pemerintahan daerah terus mengalami kemajuan yang signifikan (Juanda, 2017).



Gambar 1. 1 Peningkatan Indeks SPBE Indonesia

Sumber: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil dan Reformasi Birokrasi

Di tingkat kabupaten, Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah turut mengimplementasikan SPBE sebagai bagian dari upaya modernisasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil evaluasi SPBE, indeks SPBE Kabupaten Aceh Tengah meningkat dari 1,88 pada tahun 2023 menjadi 2,48 pada tahun 2024 dengan kategori "cukup". Peningkatan tersebut menunjukkan adanya kemajuan dalam tata kelola pemerintahan digital. Namun demikian, capaian tersebut belum sepenuhnya mencerminkan optimalisasi seluruh aspek SPBE, khususnya pada dimensi komunikasi publik digital, transparansi informasi, dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk memastikan bahwa transformasi digital tidak hanya berfokus pada penyediaan teknologi, tetapi juga pada peningkatan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat.



Gambar 1. 2 Indeks SPBE Aceh

Sumber: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil dan Reformasi Birokrasi

Transformasi digital telah menjadi agenda strategis dalam reformasi birokrasi modern karena mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik, memperkuat transparansi, dan membangun tata kelola pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pemerintah untuk beradaptasi dengan model pelayanan berbasis digital guna menjawab tuntutan masyarakat yang semakin dinamis (Puspitasari et al., 2025). Transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan digitalisasi layanan, tetapi juga perubahan hubungan

antara pemerintah dan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi yang lebih partisipatif dan kolaboratif. Indonesia sendiri terus menunjukkan komitmen terhadap pengembangan pemerintahan digital melalui implementasi SPBE yang bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Andriyani & Sabaruddin, 2023). Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu indikator penting keberhasilan transformasi digital karena memungkinkan masyarakat memperoleh informasi yang akurat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan (Purba, Indrayani, & Diantoro, 2025).

Salah satu media komunikasi publik digital yang digunakan Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah adalah akun Instagram @prokopimacehtengah yang berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi mengenai kegiatan pemerintah, program pembangunan, kebijakan daerah, dan implementasi SPBE. Meskipun media sosial ini memiliki potensi besar untuk mendukung komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, hasil observasi menunjukkan bahwa pola komunikasi yang berlangsung masih didominasi oleh penyampaian informasi satu arah dengan interaksi publik yang relatif terbatas. Kondisi tersebut belum sepenuhnya sejalan dengan konsep *two-way symmetrical communication* dari Grunig (1984), yang menekankan pentingnya dialog, umpan balik, dan partisipasi aktif masyarakat dalam proses komunikasi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas komunikasi dua arah melalui Instagram @prokopimacehtengah serta kontribusinya dalam mendukung transparansi dan partisipasi publik pada implementasi SPBE di Kabupaten Aceh Tengah, sekaligus memberikan masukan bagi pengembangan komunikasi publik digital yang lebih interaktif, responsif, dan partisipatif.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Berdasarkan kajian literatur, penelitian mengenai SPBE selama ini lebih banyak berfokus pada aspek teknologi, tata kelola digital, kebijakan, dan infrastruktur sistem, sedangkan penelitian terkait media sosial pemerintah umumnya hanya mengkaji fungsinya sebagai sarana penyebaran informasi publik (Hastjarjo & Wahyunengseh, 2021; Kamil et al., 2025; Rusdy & Flambonita, 2023). Padahal, media sosial memiliki potensi sebagai ruang komunikasi dua arah yang dapat mendorong transparansi dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik. Hingga saat ini masih terbatas penelitian yang secara khusus menganalisis efektivitas komunikasi dua arah pemerintah daerah melalui media sosial dalam mendukung implementasi SPBE. Selain itu, penggunaan perspektif *Two-Way Symmetrical Communication* dari Grunig (1984) dalam mengkaji komunikasi digital pemerintah daerah juga masih jarang ditemukan. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis efektivitas komunikasi dua arah melalui Instagram @prokopimacehtengah serta implikasinya terhadap transparansi dan partisipasi publik dalam implementasi SPBE di Kabupaten Aceh Tengah.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian mengenai efektivitas komunikasi dua arah melalui akun Instagram @prokopimacehtengah dalam mendorong transparansi dan partisipasi publik pada implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi penting untuk dilakukan mengingat transformasi digital pemerintahan saat ini tidak lagi hanya berorientasi pada penyediaan teknologi, tetapi juga pada kemampuan pemerintah membangun komunikasi yang terbuka, responsif, dan partisipatif dengan masyarakat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola interaksi antara pemerintah dan warga negara dari komunikasi yang bersifat konvensional menuju komunikasi digital yang lebih cepat, interaktif, dan berbasis partisipasi publik. Dalam konteks tersebut,

media sosial pemerintah memiliki peran strategis sebagai sarana komunikasi publik yang mampu memperkuat transparansi, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mendorong keterlibatan publik dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital pemerintah masih didominasi sebagai sarana penyebaran informasi satu arah sehingga fungsi partisipatifnya belum berjalan secara optimal (Nainggolan, 2024).



Gambar 1. 3 Data Indeks SPBE Kabupaten Aceh Tengah

Sumber : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi, 2025

Penelitian ini penting secara keilmuan karena memberikan kontribusi pada pengembangan literatur komunikasi publik digital, e-government, dan SPBE. Sebagian besar penelitian sebelumnya masih fokus pada aspek teknologi, infrastruktur digital, dan pengembangan sistem informasi, sementara studi mengenai efektivitas komunikasi dua arah pemerintah daerah melalui media sosial dalam mendukung transparansi dan partisipasi publik relatif terbatas. Dengan menggunakan perspektif *Two-Way Symmetrical Communication* (Grunig, 1984), penelitian ini mengkaji hubungan antara komunikasi digital pemerintah, keterlibatan masyarakat, dan keberhasilan implementasi SPBE, sekaligus menjadi referensi akademik untuk penelitian selanjutnya.

Dari sisi empiris, penelitian ini relevan karena meskipun Indeks SPBE Kabupaten Aceh Tengah meningkat antara 2023 dan 2024, akun Instagram @prokopimacehtengah masih didominasi konten publikasi kegiatan pemerintah, sehingga interaksi dua arah dengan masyarakat terbatas. Kondisi ini berisiko menghambat pencapaian transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik yang menjadi tujuan SPBE. Fenomena ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya mengenai platform digital pemerintah yang masih mengutamakan komunikasi satu arah dengan minim fitur interaktif.

Secara praktis, penelitian ini penting bagi Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah, khususnya Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim), sebagai dasar evaluasi dan perumusan strategi pengelolaan media sosial pemerintah. Hasil penelitian dapat membantu mengembangkan komunikasi publik digital yang interaktif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sekaligus memperkuat implementasi SPBE. Tanpa penelitian ini, pemerintah daerah akan kekurangan data empiris mengenai efektivitas komunikasi digital, sehingga kebijakan komunikasi publik berpotensi tidak tepat sasaran, mengurangi partisipasi masyarakat, dan menghambat tercapainya tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi digital melalui media sosial pemerintah memiliki peran penting dalam penyebaran informasi, peningkatan transparansi, dan penguatan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. (Irwansyah, 2020) menekankan efektivitas Twitter Pemerintah DKI Jakarta dalam komunikasi krisis Covid-19, sementara Rahmawati & Dahlan (2021)

menyoroti media sosial Pemerintah Aceh sebagai sarana penyebaran informasi publik yang cepat dan interaktif, meski keterlibatan masyarakat masih terbatas. (Heriyanto et al., 2025; Novianti et al., 2020) menegaskan bahwa Instagram dan platform digital lainnya mampu meningkatkan partisipasi publik, namun efektivitas komunikasi dua arah belum dianalisis secara menyeluruh. Penelitian (Kurniadi et al., 2025; Widya, 2021) menekankan implementasi SPBE dari sisi kebijakan, struktur organisasi, dan infrastruktur, tetapi interaksi publik melalui media sosial belum menjadi fokus utama.

Selain itu, penelitian (Madjid et al., 2024; Purba et al., 2025) menunjukkan bahwa website pemerintah efektif dalam mendukung keterbukaan informasi publik, namun komunikasi digital yang bersifat interaktif atau dialogis masih kurang, sehingga partisipasi masyarakat tidak maksimal. (Puspitasari et al., 2025) menambahkan bahwa transformasi digital pemerintahan di Indonesia masih berada pada tahap digitalisasi dan memerlukan penguatan ekosistem digital yang inklusif, transparan, dan partisipatif. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar penelitian sebelumnya masih menempatkan media sosial dan platform digital sebagai sarana *informing*, bukan *engaging*, sehingga komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat belum sepenuhnya dianalisis dalam konteks SPBE (Komarudin et al., 2025).

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini fokus pada efektivitas komunikasi dua arah melalui akun Instagram @prokopimacehtengah dalam mendukung transparansi dan partisipasi publik pada implementasi SPBE di Kabupaten Aceh Tengah. Penelitian ini menggunakan perspektif *Two-Way Symmetrical Communication* Grunig (1984) untuk menganalisis interaksi digital yang terjadi, menilai responsivitas pemerintah, serta mengevaluasi keterlibatan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan karena mengintegrasikan kajian komunikasi publik digital, media sosial pemerintah, transparansi informasi, dan partisipasi publik dalam satu kerangka analisis yang relevan dengan implementasi SPBE.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis efektivitas komunikasi dua arah melalui akun Instagram @prokopimacehtengah dalam mendorong transparansi dan partisipasi publik pada implementasi SPBE di Kabupaten Aceh Tengah. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya berfokus pada media sosial sebagai sarana penyebaran informasi publik atau implementasi SPBE dari aspek teknologi, tata kelola, dan kebijakan (Irwansyah, 2020), penelitian ini memandang media sosial sebagai ruang interaksi yang memungkinkan terjadinya dialog, umpan balik, dan keterlibatan masyarakat. Selain itu, penelitian ini menggunakan *Public Relations Theory*, khususnya model *Two-Way Symmetrical Communication* dari Grunig (1984), untuk menganalisis hubungan antara komunikasi digital pemerintah daerah, transparansi informasi, partisipasi publik, dan implementasi SPBE secara terintegrasi, yang masih relatif jarang dikaji dalam penelitian pemerintahan digital di Indonesia.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas komunikasi dua arah melalui akun Instagram @prokopimacehtengah dalam mendorong transparansi dan partisipasi publik pada implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Aceh Tengah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan netnografi. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk memahami secara mendalam pola komunikasi publik digital melalui akun Instagram @prokopimacehtengah dan menilai efektivitas

interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat dalam mendukung transparansi dan partisipasi publik pada implementasi SPBE. Informan penelitian terdiri dari pihak pengelola akun Instagram @prokopimacehtengah (admin/protokol) sebagai informan kunci, serta masyarakat/publik yang aktif berinteraksi di akun tersebut. Pemilihan informan ini dilakukan karena admin merupakan pihak yang mengelola komunikasi publik, sedangkan masyarakat yang berinteraksi mencerminkan tingkat keterlibatan dan partisipasi publik dalam media sosial pemerintah.

Data dikumpulkan melalui observasi daring terhadap interaksi yang terjadi di akun Instagram @prokopimacehtengah, studi dokumentasi digital terkait postingan, tanggapan, dan komentar masyarakat, serta wawancara mendalam dengan admin akun untuk memperoleh informasi tambahan mengenai strategi komunikasi dan respons terhadap publik. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis tematik, yang dibantu oleh perangkat lunak NVivo. Analisis ini mencakup identifikasi pola komunikasi satu arah dan dua arah, evaluasi transparansi informasi, dan penilaian partisipasi publik. Data diuji validitasnya melalui triangulasi sumber data dan metode untuk memastikan keakuratan informasi. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Aceh Tengah pada akun Instagram resmi @prokopimacehtengah, dengan rentang waktu penelitian selama 3 bulan, yaitu dari Februari hingga April 2026. Penentuan lokasi dan waktu penelitian dilakukan untuk memastikan pengamatan interaksi digital berlangsung dalam periode aktivitas rutin akun tersebut.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pola Komunikasi Publik Digital Akun @prokopimacehtengah

Hasil pengamatan terhadap akun Instagram @prokopimacehtengah menunjukkan bahwa platform ini berfungsi terutama sebagai kanal penyampaian informasi resmi pemerintah daerah. Konten yang dipublikasikan menonjolkan kegiatan pimpinan, penanganan bencana, rapat koordinasi, kunjungan kerja, serta pelayanan publik. Dalam kerangka komunikasi publik digital, kondisi ini menunjukkan bahwa akun tersebut telah menjalankan fungsi informing, namun belum sepenuhnya bergerak ke fungsi engaging. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Subhan & Sartika, 2025) yang menyatakan bahwa menu informasi pada layanan digital pemerintah daerah masih cenderung satu arah dan belum memberi akses yang memadai pada pelayanan interaktif.

Tabel 3.1 Distribusi Jenis Konten Instagram @prokopimacehtengah

No	Jenis Konten	Jumlah Postingan	Persentase (%)
1	Penanganan Bencana	96	66,21%
2	Rapat	16	11,03%
3	Kunjungan	12	8,28%
4	Kegiatan Pimpinan	8	5,52%
5	Pelayanan Publik	6	4,14%

Sumber: Diolah dari data penelitian skripsi Aifa Meisi Putri Aulia (2026).

3.2 Efektivitas Interaksi Dua Arah

Analisis interaksi menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi dua arah masih terbatas. Mayoritas respons publik berupa like, sedangkan komentar, share, dan respons admin belum terlihat optimal. Dengan demikian, masyarakat masih lebih banyak menjadi penerima informasi daripada mitra dialog. Secara teoritis, temuan ini belum sepenuhnya memenuhi karakter two-way symmetrical communication dari Grunig (1984), yang menuntut adanya dialog, umpan balik, dan kesetaraan hubungan antara organisasi dan publik. Dalam konteks yang lebih luas, (Pratama et al., 2023)

menegaskan bahwa standarisasi dan koordinasi institusional membantu efektivitas tata kelola digital, tetapi keberhasilan digital governance tetap memerlukan interaksi yang terbangun secara sosial, bukan hanya ketersediaan platform.

Tabel 3.2 Distribusi Interaksi Masyarakat di Instagram @prokopimacehtengah

No	Jenis Interaksi	Jumlah
1	Like	1.614
2	Komentar	0
3	Share	0
4	Respon Admin	0

Data menunjukkan bahwa pola interaksi masih bersifat satu arah dan belum membentuk percakapan timbal balik.

Gambar 3.3 Model Komunikasi Satu Arah pada Akun @prokopimacehtengah



Diagram ini menegaskan dominasi informasi dari pemerintah kepada masyarakat, sementara respons balik masih terbatas.

Gambar 3.4 Tahapan Praktik Komunikasi (Grunig)



Tahapan ini memperlihatkan bahwa praktik komunikasi akun lebih dekat pada public information dan belum mencapai dialog ideal two-way symmetrical.

3.3 Transparansi dan Partisipasi Publik SPBE

Transparansi merupakan capaian yang relatif kuat dalam akun Instagram @prokopimacehtengah. Informasi kegiatan pemerintah, pelayanan publik, dan agenda daerah disampaikan secara rutin, terbuka, dan mudah diakses masyarakat. Kondisi ini memperlihatkan bahwa media sosial telah menjadi saluran penting dalam memperkuat keterbukaan informasi publik. Namun, transparansi belum otomatis berujung pada partisipasi publik yang tinggi. Masyarakat masih berada pada level partisipasi pasif karena belum banyak ruang konsultasi, kolaborasi, atau pengambilan

keputusan yang muncul dari interaksi digital. Dalam penelitian (Rahmadani et al., 2025), kemudahan akses pada sistem digital memang meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi tantangan pelatihan dan efektivitas pemanfaatan tetap perlu diperhatikan; hal ini menunjukkan bahwa keterbukaan platform harus diikuti kemampuan berinteraksi agar manfaat digital governance menjadi lebih nyata.

Tabel 3.3 Indikator Efektivitas Komunikasi Publik Instagram @prokopimacehtengah

No	Indikator	Hasil Temuan	Keterangan
1	Kejelasan Informasi	Konten informatif & mudah dipahami	Efektif
2	Konsistensi Unggahan	Rutin (145 postingan)	Cukup Efektif
3	Jangkauan (Like)	1.614 total like	Cukup Efektif
4	Interaksi (Komentar)	0 komentar	Tidak Efektif
5	Partisipasi (Share)	0 share	Tidak Efektif

Sumber: Diolah dari data penelitian skripsi Aifa Meisi Putri Aulia (2026).

Gambar 3.5 Transparansi Akun Instagram @prokopimacehtengah



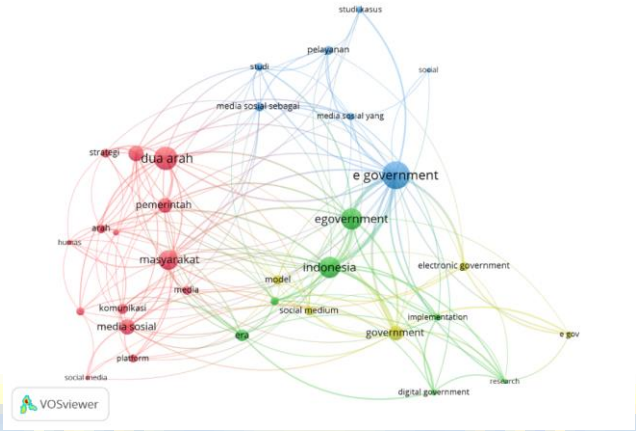
Diagram ini menunjukkan alur transparansi informasi dari pemerintah ke masyarakat yang kemudian berkontribusi pada kepercayaan publik.

Gambar 3.6 Word Cloud Kata Kunci dalam Penelitian



Word cloud menegaskan dominasi kata seperti informasi, kegiatan, masyarakat, dan akun, yang memperlihatkan fokus komunikasi pada penyampaian informasi pemerintah.

Gambar 3.7 Analisis Bibliometrik Network Visualization



Peta jaringan kata kunci memperlihatkan hubungan kuat antara dua arah, masyarakat, media sosial, dan e-government, sehingga relevan dengan tema SPBE.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi publik digital melalui akun Instagram @prokopimacehtengah masih didominasi oleh pola komunikasi satu arah yang berfokus pada penyebaran informasi kegiatan pemerintah daerah. Meskipun akun tersebut secara aktif mengunggah berbagai informasi terkait kegiatan pemerintahan, pelayanan publik, dan implementasi SPBE, interaksi timbal balik antara pemerintah dan masyarakat masih relatif terbatas. Temuan ini menunjukkan bahwa fungsi media sosial pemerintah lebih banyak dimanfaatkan sebagai sarana publikasi informasi dibandingkan sebagai ruang dialog publik yang partisipatif (Mulyaningsih et al., 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa praktik komunikasi digital pemerintah daerah belum sepenuhnya memenuhi prinsip *two-way symmetrical communication* yang dikemukakan oleh Grunig (1984), yaitu komunikasi yang menempatkan organisasi dan publik dalam hubungan yang setara melalui proses dialog dan umpan balik yang berkelanjutan.

Sama halnya dengan temuan penelitian (Hastjarjo & Wahyunengseh, 2021), penelitian ini menemukan bahwa media sosial pemerintah mampu menjadi sarana efektif dalam menyebarluaskan informasi kepada masyarakat. Namun demikian, terdapat perbedaan mendasar pada aspek interaktivitas. Penelitian Irwansyah dkk. menunjukkan bahwa akun media sosial Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memperoleh berbagai bentuk umpan balik berupa kritik, saran, dan laporan masyarakat yang kemudian direspons oleh pemerintah sehingga tercipta komunikasi yang lebih dialogis. Sebaliknya, pada akun @prokopimacehtengah, interaksi masyarakat masih relatif rendah dan respons pemerintah terhadap komentar atau masukan masyarakat belum dilakukan secara konsisten. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan komunikasi digital pemerintah tidak hanya ditentukan oleh frekuensi publikasi informasi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam membangun hubungan yang responsif dengan publik (Arfan et al., 2023).

Temuan penelitian ini juga memperkuat penelitian (Heriyanto et al., 2025) yang menyatakan bahwa media sosial pemerintah merupakan instrumen yang efektif dalam mendukung penyebarluasan informasi publik secara cepat, luas, dan efisien. Persamaan kedua penelitian terletak pada kemampuan media sosial dalam meningkatkan transparansi informasi pemerintah kepada masyarakat. Akan tetapi, penelitian ini memberikan perspektif yang lebih spesifik dengan menghubungkan aktivitas media sosial pemerintah daerah dengan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi informasi telah berjalan dengan baik melalui

penyampaian informasi kegiatan pemerintah secara terbuka dan mudah diakses masyarakat, namun peningkatan transparansi tersebut belum diikuti oleh peningkatan partisipasi publik yang signifikan.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Kamil et al., 2025) yang menemukan bahwa media sosial pemerintah daerah mampu meningkatkan transparansi dan memperkuat citra pemerintah. Akan tetapi, penelitian ini menemukan bahwa keberadaan media sosial pemerintah belum secara otomatis menghasilkan komunikasi dua arah yang efektif. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa transparansi informasi dan partisipasi publik merupakan dua dimensi yang saling berkaitan tetapi tidak selalu berkembang secara bersamaan (Mahadi et al., 2019). Informasi yang terbuka memang dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap kebijakan pemerintah, tetapi partisipasi publik memerlukan mekanisme komunikasi yang lebih interaktif dan responsif (Prabowo & Lukman, 2026).

Berbeda dengan penelitian (Keban et al., 2024; Sarjito & Thamrin, 2026) yang lebih menitikberatkan kajian pada aspek tata kelola SPBE, infrastruktur digital, serta kapasitas sumber daya manusia, penelitian ini memfokuskan perhatian pada aspek komunikasi publik digital sebagai bagian dari implementasi SPBE. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun indeks SPBE Kabupaten Aceh Tengah mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, efektivitas komunikasi dua arah melalui media sosial pemerintah masih belum optimal. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan SPBE tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi dan kebijakan, tetapi juga oleh kualitas komunikasi digital yang mampu mendorong transparansi dan partisipasi masyarakat secara berkelanjutan.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Selain temuan utama, penelitian ini menemukan bahwa komunikasi publik digital melalui akun Instagram @prokopimacehtengah masih didominasi oleh konten seremonial dan dokumentasi kegiatan pemerintah. Meskipun pola konten tersebut mendukung transparansi informasi, ruang interaksi yang tersedia masih terbatas sehingga masyarakat cenderung berperan sebagai penerima informasi daripada peserta aktif dalam komunikasi publik (Yusof et al., 2026). Selain itu, tingkat responsivitas akun terhadap komentar dan masukan masyarakat masih rendah, yang menunjukkan bahwa media sosial lebih banyak dimanfaatkan sebagai sarana penyampaian informasi dibandingkan sebagai media komunikasi dua arah.

Temuan lainnya menunjukkan bahwa partisipasi publik yang muncul melalui akun Instagram tersebut masih bersifat pasif, yang ditandai dengan aktivitas melihat konten dan memberikan tanda suka (*likes*), sementara bentuk partisipasi yang lebih aktif seperti diskusi, pemberian masukan, atau konsultasi publik masih sangat terbatas. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tantangan utama komunikasi publik digital pemerintah daerah bukan terletak pada ketersediaan teknologi, melainkan pada pengelolaan interaksi dan pembangunan hubungan yang lebih dialogis dengan masyarakat. Oleh karena itu, optimalisasi fitur interaktif media sosial dan peningkatan responsivitas pengelola akun menjadi penting untuk memperkuat transparansi dan partisipasi publik dalam implementasi SPBE.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi publik digital melalui akun Instagram @prokopimacehtengah telah berkontribusi dalam mendukung transparansi informasi pada implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Aceh Tengah. Pola komunikasi yang diterapkan masih didominasi oleh komunikasi satu arah yang berorientasi pada penyebaran informasi kegiatan dan kebijakan pemerintah kepada masyarakat. Meskipun informasi

yang disampaikan relatif terbuka, mudah diakses, dan dilakukan secara konsisten, interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat belum berjalan secara optimal.

Efektivitas komunikasi dua arah melalui akun Instagram @prokopimacehtengah masih berada pada kategori cukup efektif karena aspek penyampaian informasi telah berjalan dengan baik, namun aspek dialog, responsivitas, dan keterlibatan masyarakat masih terbatas. Partisipasi publik yang muncul melalui media sosial tersebut cenderung bersifat pasif, ditunjukkan melalui aktivitas melihat dan memberikan tanggapan sederhana terhadap konten yang dipublikasikan. Dengan demikian, kontribusi media sosial pemerintah terhadap transparansi SPBE telah terlihat, tetapi perannya dalam mendorong partisipasi publik masih perlu ditingkatkan melalui komunikasi yang lebih interaktif dan responsif. Penelitian ini juga menemukan bahwa media sosial pemerintah daerah memiliki potensi strategis sebagai sarana penguatan transparansi dan partisipasi publik dalam tata kelola pemerintahan digital. Temuan tersebut memperluas kajian mengenai hubungan antara komunikasi publik digital pemerintah daerah dengan implementasi SPBE, khususnya pada aspek komunikasi dua arah yang masih relatif jarang diteliti dalam konteks pemerintahan daerah di Indonesia.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya berfokus pada satu akun media sosial pemerintah daerah, yaitu Instagram @prokopimacehtengah, sehingga hasil penelitian belum dapat menggambarkan kondisi komunikasi publik digital pemerintah daerah secara keseluruhan. Kedua, penelitian dilakukan dalam rentang waktu tertentu sehingga hanya merepresentasikan kondisi interaksi digital pada periode pengamatan yang telah ditentukan. Ketiga, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif netnografi yang menitikberatkan pada analisis konten dan interaksi digital, sehingga belum mengukur secara kuantitatif tingkat kepuasan atau persepsi masyarakat terhadap efektivitas komunikasi yang dilakukan pemerintah daerah.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian ini masih merupakan langkah awal dalam mengkaji efektivitas komunikasi dua arah media sosial pemerintah daerah dalam mendukung implementasi SPBE. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian pada berbagai platform media sosial pemerintah, seperti Facebook, X (Twitter), TikTok, maupun portal layanan digital pemerintah lainnya. Penelitian mendatang juga dapat menggunakan pendekatan mixed methods untuk mengombinasikan analisis kualitatif dengan pengukuran kuantitatif terhadap tingkat partisipasi, kepercayaan, dan kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian lanjutan dapat dilakukan pada pemerintah daerah lain yang memiliki karakteristik berbeda sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran komunikasi publik digital dalam meningkatkan transparansi, partisipasi masyarakat, dan keberhasilan implementasi SPBE di Indonesia.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi selama proses penelitian ini sehingga penelitian dapat diselesaikan dengan baik serta memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik pemerintahan digital.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Arfan, A., Ahmad Rizal, A. R., & Kawuryan, M. W. (2023). Komunikasi Nilai-Kepercayaan di Media Sosial: Analisis Terhadap Kesan Pempengaruh di Platform TikTok. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, *39*(4), 428–444. https://doi.org/10.17576/JKMJC-2023-3904-23

Fansuri, H., Sartika, I., & Ismiyarto. (2024). Inovasi Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah: Studi pada Tingkat Kementerian/Lembaga. *Jurnal Media Birokasi*, *6*(1), 1–20. https://doi.org/10.33701/jmb.v6i1.4235

Hastjarjo, S., & Wahyunengseh, R. D. (2021). Social Aid in Online News: Tracking the Issues of Resilient Society. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, *37*(3), 317–334. https://doi.org/10.17576/JKMJC-2021-3703-19

Heriyanto, F., Stiawan, D., Samsuryadi, Rini, D. P., & Shakkah, M. S. (2025). Integrating E-Government Architecture with Sustainable Tourism Indicators for SDG Monitoring: Evidence from South Sumatra, Indonesia. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, *20*(10), 4529–4539. https://doi.org/10.18280/ijsdp.201038

Irwansyah. (2020). Penggunaan Sosial Media Twitter dalam Komunikasi Organisasi (Studi Kasus Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam Penanganan Covid-19). *Journal of Islamic and Law Studies*. https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/jils/article/view/3804

Juanda, H. (2017). Media Sosial Sebagai Penyebarluasan Informasi Pemerintah Aceh. *Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam*, *1*(1). https://doi.org/10.22373/jp.v1i1.1988

Kamil, M., Muhammad, R., Roziqin, A., Sari, A. E., & Kismartini. (2025). Examining Practice Smart City in Local Government: A Smart Governance Perspective. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, *20*(2), 635–644. https://doi.org/10.18280/ijsdp.200214

Keban, Y., Cahyadi, D., & Djunaedi, A. (2024). Modelling E-Government Maturity Determinants at the Local Level in Indonesia Using Technology-Organization-Environment Framework. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, *28*(1), 17–34. https://doi.org/10.22146/jsp.81803

Komarudin, D., Mu'minah, S., Praja, S. J., Setiawan, S., & Ruhana, F. (2025). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai Instrumen Inovasi Pemerintah Daerah dalam Menjamin Ketahanan Pangan Berkelanjutan. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, *8*(2), 575–583.

Kurniadi, K., Ibrahim, S., & Badruzzaman, B. (2025). Evaluation of the Efficiency of Electronic Filing Systems in Handling Records: A Case Study of SRIKANDI Applications in Government Institutions. *Cogent Education*, *12*(1), 2562347. https://doi.org/10.1080/2331186X.2025.2562347

Madjid, U., Kawuryan, M. W., Averus, A., & Triyanto. (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

Mahadi, M., Tengku Mohd Ali, T. I. M., Ja'afar, S., & Safei, M. (2019). Tema Kepentingan Kepelbagaian Gadjet dan Komunikasi Digital. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, *35*(4), 408–421. https://doi.org/10.17576/JKMJC-2019-3504-25

Mulyaningsih, I., Nasa, A., & Zaki, R. M. (2024). Silence in Digital Communication: A Case Study of Ganjar Pranowo's Speech on YouTube. *Jurnal Gramatika: Jurnal Penelitian Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*, *10*(2), 307–320. https://doi.org/10.22202/jg.v10i2.8743

Nainggolan, R. R. E. (2024). Analisis Penggunaan Website dan Media Sosial Pemerintah untuk Pelayanan Publik. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, *6*(1), 1–21. https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4221

Novianti, E., Nugraha, A. R., Komalasari, L., Komariah, K., & Rejeki, D. S. (2020). Pemanfaatan Media Sosial dalam Penyebaran Informasi Program Pemerintah (Studi Kasus Sekretariat Daerah Kabupaten Pangandaran). *Al Munir: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, *11*(1). https://doi.org/10.15548/amj-kpi.v0i0.1499

Pemerintah Aceh. (2019). *Qanun Aceh Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik*.

Prabowo, A., & Lukman, S. (2026). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kementerian BUMN: Tantangan, Kemajuan, dan Prospek Ke Depan. *Inovasi: Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, *5*(1), 550–565. https://doi.org/10.55606/inovasi.v5i1.5190

Pratama, R. A., Kartini, D. S., Deliarnoor, N. A., & Mulyawan, R. (2023). Portrait Archipelago Government in Implementing E-Government (Implementation System Government Based Electronics in Provincial Government – Riau Islands, Indonesia). *BIO Web of Conferences*, *70*, 4006. https://doi.org/10.1051/bioconf/20237004006

Purba, S., Indrayani, E., & Diantoro, S. (2025). Pemanfaatan Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, *17*(1), 65–80. https://doi.org/10.33701/jiapd.v17i1.5314

Puspitasari, D., Rowa, H., & Sartika, I. (2025). Digital Transformation Research Trends: A Bibliometric Analysis and the Future of Digital Transformation in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, *17*(1), 30–49. https://doi.org/10.33701/jiapd.v17i1.5319

Rahmadani, R. G., Nurhayati, O. D., & Nugraheni, D. M. K. (2025). Oriented Enterprise Architecture for Enhancing Digital Governance and Technopreneurship in Regional Governments. *APTISI Transactions on Technopreneurship*, *7*(3), 942–956. https://doi.org/10.34306/att.v7i3.769

Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.

Rusdy, R. M. I. R., & Flambonita, S. (2023). Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Pemerintah Daerah untuk Mewujudkan Good Governance. *Lex LATA*, *5*(2), 218–239. https://doi.org/10.28946/lexl.v5i2.2351

Sarjito, A., & Thamrin, S. (2026). Digital Governance Reform in Indonesia: A Comparative Analysis with Estonia. *Public Administration Issues*, (5), 92–116. https://doi.org/10.17323/1999-5431-2026-0-5-92-116

Subhan, & Sartika, I. (2025). Tantangan dan Strategi Implementasi SPBE dalam Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Ranah Research Journal*, *7*(6), 4648–4656. https://doi.org/10.38035/rrj.v7i6

Widya, A. R. (2021). Meningkatkan Keterlibatan Publik secara Online pada Era Open Government di Media Sosial (Studi Analisis Isi Akun Instagram Badan Pusat Statistik). *Jurnal IPTEKKOM*, *23*(2), 185–198. https://doi.org/10.17933/iptekkom.23.2.2021.185-198

Yusof, M., Harun, K., Meor Osman, W. R., Ja'afar, S., & Baharuddin, R. (2026). Bahasa Kasar dalam Komunikasi Digital: Ancaman terhadap Kelestarian Budaya Sopan. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, *42*(1), 344–360. https://doi.org/10.17576/JKMJC-2026-4201-19