

ANALISIS E-GOVERNMENT DI KOTA TANJUNGPINANG PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Khairunnisa Dian Safitri

NPP. 33.0500

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: khairunnisadiansafitri@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Megandaru Widhi Kawuryan, S.IP., Msi

Email: megandaru@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement: The management of e-government in Tanjungpinang City lacks institutionalized procedures, with all practices dependent on personal directives from leadership rather than documented systems. Purpose: This study aims to analyze e-government implementation in Tanjungpinang City through social media management by the Protocol and Leadership Communication Division (Prokompim). Method: A qualitative descriptive method was employed with data collected through interviews, observations, and documentation involving nine informants. Data analysis used NVivo 12 within the theoretical framework of E-Government Success Elements from the Harvard JFK School of Government as cited by Indrajit (2016), covering the Support, Capacity, and Value dimensions. Result: In the Support dimension, the e-government framework is in place but rated as fairly good, while the ability to manage, policies or SOPs, and socialization capacity are rated as not yet good, as all practices remain dependent on personal directives from leadership. In the Capacity dimension, information technology infrastructure and human resources are each rated as good; however, the absence of a dedicated social media management budget is rated as not yet good. In the Value dimension, benefits for the government are rated as good, marked by enhanced institutional image and institutional amplification across government agencies, while benefits for the community are rated as fairly good as information accessibility has improved, though interaction remains predominantly one-directional. Conclusion: E-government implementation in Tanjungpinang City is categorized as fairly good overall. This is based on the Capacity and Value dimensions under the E-Government Success Elements theory from the Harvard JFK School of Government as cited by Indrajit (2016), both of which have performed well. The BIMASAKTI vision values of Serving, Technology-Oriented, and Integrity-Based have only been partially fulfilled. This study recommends developing social media governance SOPs, allocating a dedicated budget within Prokompim's Work Budget Plan, and reorienting content strategy from ceremonial to substantive and interactive public communication.

Keywords: E-Government; Social Media; Prokompim; BIMASAKTI

ABSTRAK

Permasalahan: Pengelolaan e-government di Kota Tanjungpinang belum memiliki prosedur yang terlembagakan, di mana seluruh praktik masih bergantung pada direktif personal pimpinan tanpa sistem yang terdokumentasi. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi e-government di Kota Tanjungpinang melalui pemanfaatan media sosial oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokompim). **Metode:** Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap sembilan informan. Analisis data menggunakan NVivo 12 dengan kerangka teori Elemen Sukses E-Government dari Harvard JFK School of Government dalam Indrajit (2016) yang meliputi dimensi Support, Capacity, dan Value. **Hasil/Temuan:** Pada dimensi Support, kerangka e-government sudah ada namun berstatus cukup baik, sementara kemampuan mengatur, kebijakan atau SOP, dan kemampuan sosialisasi berstatus belum baik karena seluruh praktik masih bergantung pada direktif personal pimpinan. Pada dimensi Capacity, infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya manusia berstatus baik, namun ketiadaan anggaran khusus pengelolaan media sosial berstatus belum baik. Pada dimensi Value, manfaat bagi pemerintah berstatus baik ditandai dengan meningkatnya citra kelembagaan dan institutional amplification lintas OPD, sedangkan manfaat bagi masyarakat berstatus cukup baik karena aksesibilitas informasi meningkat meskipun interaksi masih bersifat satu arah. **Kesimpulan:** Implementasi E-Government Di Kota Tanjungpinang berada pada kategori cukup baik. Hal ini merujuk pada dimensi Capacity dan Value berdasarkan teori Elemen Sukses E-Government dari *Harvard JFK School of Government* dalam Indrajit (2016) sudah baik. Nilai BIMASAKTI Melayani, Ber-Teknologi, dan Ber-Integritas baru terpenuhi secara parsial. Penelitian ini merekomendasikan penyusunan SOP tata kelola media sosial, alokasi anggaran khusus dalam RKA Prokompim, dan reorientasi konten dari pendekatan seremonial menuju komunikasi publik yang substantif dan interaktif.

Kata Kunci: E-Government; Media Sosial; Prokompim; BIMASAKTI

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi pada era digital telah membawa perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Transformasi ini mendorong pemerintah untuk mengalihkan model kerja dari sistem birokratis tradisional menuju pola tata kelola berbasis jejaring (*network governance*) yang lebih terbuka, kolaboratif, dan melibatkan partisipasi publik. Dalam konteks e-government, media digital berperan sebagai instrumen penting yang memperluas jangkauan layanan dan mempermudah masyarakat memperoleh informasi resmi secara real time (Alenzi & Miskon, 2024a). Di Indonesia, komitmen transformasi digital pemerintahan diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mewajibkan seluruh instansi pemerintah mengintegrasikan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.

Kota Tanjungpinang sebagai ibu kota Provinsi Kepulauan Riau memiliki jumlah penduduk sekitar 239.960 jiwa pada tahun 2025 (BPS, 2025), dengan perkiraan 65–70% di antaranya merupakan pengguna aktif media sosial. Berdasarkan data BPS Kota Tanjungpinang (2025), Instagram menjadi platform paling dominan dengan 72 juta pengguna nasional dan jangkauan populasi 32%, diikuti TikTok sebesar 28%, YouTube 25,5%, Facebook 22%, dan Twitter 5%. Besarnya penetrasi media

sosial ini menjadikan pemanfaatan platform digital sebagai kanal e-government yang relevan dalam mendukung penyampaian informasi, publikasi kebijakan, serta interaksi pemerintah dengan masyarakat. Kondisi ini selaras dengan visi BIMASAKTI yang mencerminkan komitmen Pemerintah Kota Tanjungpinang untuk mengintegrasikan teknologi dalam pembangunan daerah, sebagaimana dipertegas dalam Peraturan Wali Kota Tanjungpinang Nomor 50 Tahun 2023 yang menugaskan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokompim) untuk mengelola komunikasi, dokumentasi, dan publikasi pemerintah secara digital.

Namun demikian, terdapat kesenjangan yang signifikan antara potensi e-government yang dimiliki Prokompim dengan tingkat keterlembagaannya secara formal. Data insight media sosial Prokompim periode Juni–September 2025 menunjukkan total engagement Instagram sebesar 6.021, Facebook sebesar 5.040, sementara YouTube hanya menghasilkan 5.975 engaged views dengan rata-rata retensi penonton sebesar 27,3%—jauh di bawah ambang ideal retensi konten pemerintah sebesar 40–50% (Henisa & Wilantika, 2021). Pola interaksi di ketiga platform tersebut menunjukkan bahwa aktivitas audiens masih terpusat pada konsumsi konten visual secara pasif, sementara bentuk keterlibatan aktif seperti komentar, diskusi, dan berbagi informasi substantif masih sangat terbatas. Lebih jauh, seluruh praktik pengelolaan media sosial berjalan tanpa Standar Operasional Prosedur yang tertulis, tidak ada kebijakan konten yang terdokumentasi, dan tidak ada mekanisme evaluasi kinerja yang terstruktur (Nugraheni & Setyowati, 2025). Kondisi ini sejalan dengan temuan (Saputra et al., 2019) yang menyatakan bahwa komunikasi digital pemerintah Kota Tanjungpinang belum dioptimalkan, serta temuan (Tuhana et al., 2023) bahwa konten Prokompim di kota lain cenderung bersifat dokumentatif sehingga belum efektif mendorong partisipasi publik. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan mendasar mengenai sejauh mana implementasi e-government di Kota Tanjungpinang telah memenuhi elemen-elemen keberhasilan yang dipersyaratkan, khususnya dalam kerangka teori Elemen Sukses E-Government Harvard JFK School of Government yang mencakup dimensi Support, Capacity, dan Value (Indrajit, 2016).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penulis berfokus pada permasalahan ketiadaan formalisasi kelembagaan dalam pengelolaan e-government Prokompim Kota Tanjungpinang. Meskipun praktik pengelolaan media sosial telah berjalan aktif sejak tahun 2019, seluruh kegiatan masih bergantung pada direktif personal pimpinan tanpa didukung oleh Standar Operasional Prosedur, kebijakan tertulis, maupun anggaran khusus yang memadai. Di sisi lain, visi BIMASAKTI menuntut penyelenggaraan pemerintahan yang ber-teknologi, melayani, dan ber-integritas secara optimal. Meskipun penelitian terdahulu telah banyak mengkaji e-government di berbagai daerah, belum terdapat studi yang secara spesifik mengenai implementasi e-government melalui pemanfaatan media sosial oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan pada tingkat pemerintah daerah, khususnya pada tiga platform utama yaitu Instagram, Facebook, dan YouTube, serta mengaitkannya secara langsung dengan upaya mewujudkan visi pembangunan daerah BIMASAKTI.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai kondisi aktual implementasi e-government Prokompim Kota Tanjungpinang, sekaligus menjadi dasar perumusan kebijakan yang lebih terstruktur oleh pemerintah daerah. Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, pemerintah dan pemangku kebijakan akan kekurangan dasar empiris yang kuat dalam memahami peta kekuatan dan kelemahan sistem e-government yang sedang berjalan. Akibatnya, upaya peningkatan kualitas komunikasi digital pemerintah berisiko tidak tepat sasaran dan tidak didukung oleh data yang memadai untuk perbaikan kebijakan secara berkelanjutan.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu mengenai e-government dan pengelolaan media sosial pemerintah.

1. Penelitian Muhammad Saputra dkk (2019) menyoroti dominasi media massa dalam strategi *media relations* Humas Kota Tanjungpinang, namun belum mengoptimalkan media sosial. Hal ini memberikan gambaran bahwa ruang digital masih merupakan area yang perlu diperkuat dalam konteks komunikasi publik.
2. Veki Edizon Tuhana dkk (2023) menunjukkan bahwa penggunaan media sosial oleh Prokompim Kota Kupang belum efektif mendorong partisipasi masyarakat karena konten yang cenderung bersifat dokumentatif.
3. Penelitian Putri dan Widaswara (2020) menegaskan efektivitas strategi multiplatform yang memanfaatkan berbagai kanal media sosial untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat.
4. Literatur Aat Ruchiat Nugraha dkk (2022) menganalisis strategi Humas dalam kemajuan teknologi informasi di era milenial.
5. Penelitian Nugraheni dan Setyowati (2025) memberikan perspektif berbeda dengan menyoroti pendekatan kelembagaan menjadi dua tim media, di mana kelemahan struktur organisasi dapat memengaruhi keberlanjutan strategi komunikasi yang dijalankan oleh Prokompim.

Pemilihan lima penelitian tersebut dilakukan secara selektif dengan mempertimbangkan kesesuaian konteks dan kontribusi substansialnya terhadap pembahasan isu-isu yang terkait dengan penelitian yang sedang dilaksanakan oleh penulis.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini berbeda dari penelitian terdahulu dari segi konteks objek penelitian, yaitu menganalisis implementasi e-government melalui media sosial yang dikelola oleh Prokompim Kota Tanjungpinang sebagai satuan unit yang secara khusus bertugas mengelola komunikasi digital pimpinan daerah. Kebaruan juga terletak pada penggunaan kombinasi analisis NVivo 12 dengan kerangka teori Elemen Sukses E-Government *Harvard JFK School of Government* yang belum pernah diterapkan secara bersamaan dalam konteks Prokompim di wilayah Kepulauan Riau. Selain itu, penelitian ini secara khusus mengaitkan hasil analisis dengan pencapaian visi BIMASAKTI Kota Tanjungpinang, sebuah pendekatan evaluatif yang memberi nilai praktis langsung bagi pemangku kebijakan setempat.

1.6. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi e-government di Kota Tanjungpinang melalui pemanfaatan media sosial oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokompim) Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang berdasarkan dimensi Support, Capacity, dan Value.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang dipilih karena kesesuaiannya dalam menggambarkan fenomena implementasi e-government secara mendalam dan kontekstual tanpa melakukan generalisasi statistik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami makna, proses, dan dinamika pengelolaan media sosial Prokompim sebagaimana adanya di lapangan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap sembilan informan yang dipilih secara purposive sampling untuk informan internal pemerintah dan incidental sampling untuk informan masyarakat. Informan terdiri atas I₁ (Plt. Kepala Bagian Prokompim) sebagai informan kunci karena memiliki kewenangan kebijakan dan pengambil keputusan utama; I₂ (Kepala Subbagian Dokumentasi); I₃ (Admin Akun Media Sosial Prokompim); serta I₄-I₈ (masyarakat atau pengikut media sosial Prokompim yang dipilih secara insidental). Kombinasi informan ini dipilih untuk memperoleh gambaran utuh dari sisi kebijakan, pelaksana, dan penerima manfaat.

Analisis data menggunakan NVivo 12 melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kerangka teori yang digunakan adalah Elemen Sukses E-Government Harvard JFK School of Government dalam Indrajit (2016) yang mencakup tiga dimensi: Support (dukungan), Capacity (kapasitas), dan Value (nilai/manfaat). Pengujian keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Penelitian dilaksanakan di Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau, pada bulan Januari hingga Maret 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi e-government di Kota Tanjungpinang melalui pemanfaatan media sosial oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokompim) Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang. Analisis dilakukan berdasarkan kerangka teori Elemen Sukses E-Government dari *Harvard JFK School of Government* dalam Indrajit (2016) yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu Support, Capacity, dan Value.

3.1. Dimensi Support dalam Implementasi E-Government di Kota Tanjungpinang

Dimensi support mengacu pada dukungan kelembagaan yang dibutuhkan agar implementasi e-government dapat berjalan secara berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen pimpinan Prokompim dalam mendukung e-government sudah ada secara substantif, namun seluruh praktik masih bersifat informal dan belum terdokumentasi.

3.1.1 Kerangka E-Government sebagai Kunci Kesuksesan Visi-Misi

Prokompim Kota Tanjungpinang secara substantif telah memiliki kerangka kerja e-government yang mengacu pada visi BIMASAKTI dan agenda kegiatan pimpinan daerah. Kerangka tersebut tercermin dalam praktik pengunggahan konten secara rutin di platform Instagram, Facebook, dan YouTube sebagai kanal utama komunikasi publik. Namun demikian, kerangka dimaksud masih berjalan atas dasar komitmen personal pimpinan, bukan berdasarkan prosedur tertulis yang bersifat institusional dan mengikat. Informan I₁ selaku Plt. Kepala Bagian Prokompim menyatakan bahwa seluruh kebijakan dan program pemerintah daerah dipublikasikan melalui media sosial agar dapat diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat. Pernyataan tersebut mengindikasikan adanya orientasi terhadap prinsip keterbukaan informasi sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dengan demikian, indikator kerangka e-government Prokompim dinilai berstatus cukup baik mengingat komitmen substantif sudah ada, namun formalisasi kelembagaannya belum terwujud sepenuhnya.

3.1.2 Kemampuan Mengatur E-Government

Kemampuan mengatur dalam konteks e-government berkaitan dengan keberadaan struktur organisasi yang jelas, pembagian tugas yang terdokumentasi, serta mekanisme koordinasi antar unit kerja (Indrajit, 2016). Berdasarkan hasil penelitian, struktur kerja Prokompim secara praktis bersifat berjenjang, mulai dari Kepala Bagian, Kepala Subbagian Dokumentasi, hingga admin akun media sosial. Akan tetapi, struktur tersebut tidak tercatat secara administratif dalam dokumen resmi instansi. Informan I₃ selaku admin media sosial Prokompim mengungkapkan bahwa pengelolaan media sosial tidak memiliki struktur yang terdokumentasi dan seluruh aktivitas berjalan berdasarkan arahan langsung dari pimpinan. Ketiadaan dokumentasi struktur kerja ini berisiko menimbulkan ketergantungan tunggal pada figur pimpinan, sehingga kesinambungan pengelolaan media sosial akan terganggu apabila terjadi pergantian pejabat. Kondisi tersebut selaras dengan temuan Nugraheni dan Setyowati (2025) yang menyatakan bahwa kelemahan struktur kelembagaan secara langsung menghambat keberlanjutan strategi komunikasi digital pemerintah. Berdasarkan pertimbangan tersebut, indikator kemampuan mengatur Prokompim dinyatakan berstatus belum baik.

3.1.3 Kebijakan atau SOP yang Mengatur E-Government

Keberadaan kebijakan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan prasyarat kelembagaan yang menentukan keteraturan dan akuntabilitas penyelenggaraan e-government (Indrajit, 2016). Berdasarkan penelusuran dokumen dan hasil wawancara, tidak ditemukan satu pun instrumen kebijakan tertulis yang secara khusus mengatur tata kelola media sosial Prokompim, baik dalam bentuk SOP, petunjuk teknis, maupun peraturan kepala bagian. Informan I₃ menegaskan bahwa hingga saat ini belum tersedia aturan kebijakan yang mengatur pengelolaan media sosial. Seluruh kegiatan berjalan menyesuaikan agenda lapangan tanpa panduan yang terstruktur. Absennya SOP ini berimplikasi pada tidak adanya standar mutu konten, tidak adanya jadwal unggah yang terencana, serta tidak adanya mekanisme evaluasi kinerja yang terukur. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) yang menekankan akuntabilitas dan kepastian prosedur. Mengacu pada kerangka Indrajit (2016), ketiadaan kebijakan atau SOP merupakan kelemahan

struktural yang paling kritis dalam dimensi support, sehingga indikator ini dinyatakan berstatus belum baik.

3.1.4 Kemampuan Sosialisasi E-Government

Kemampuan sosialisasi e-government mencakup kapasitas pemerintah dalam menyebarluaskan informasi digital kepada masyarakat secara terencana dan terstruktur (Indrajit, 2016). Berdasarkan temuan lapangan, Prokompim memanfaatkan jaringan WhatsApp grup secara berjenjang mulai dari level pemerintah kota, kecamatan, kelurahan, hingga RT/RW sebagai kanal penyebaran informasi tambahan di luar platform media sosial utama. Strategi ini terbukti cukup efektif dalam memperluas jangkauan konten, khususnya bagi segmen masyarakat yang tidak secara aktif mengikuti akun resmi Prokompim. Namun demikian, mekanisme tersebut tidak terstandar dan sepenuhnya bergantung pada kesediaan sukarela staf Prokompim untuk membagikan konten melalui jaringan pribadi masing-masing. Tidak terdapat mekanisme pemantauan jangkauan, target distribusi, maupun evaluasi efektivitas penyebaran yang terukur. Ketergantungan struktural pada inisiatif personal staf menjadikan strategi sosialisasi ini rentan terhadap inkonsistensi dan tidak dapat direplikasi secara sistematis. Dengan demikian, indikator kemampuan sosialisasi e-government Prokompim dinyatakan berstatus belum baik.

3.2. Dimensi Capacity dalam Implementasi E-Government di Kota Tanjungpinang

Dimensi capacity merujuk pada kemampuan nyata pemerintah dalam mewujudkan e-government, yang mencakup ketersediaan sumber daya finansial, infrastruktur teknologi informasi, dan sumber daya manusia yang berkompeten.

3.2.1 Ketersediaan Sumber Daya Finansial

Ketersediaan sumber daya finansial merupakan fondasi dasar yang menentukan kualitas dan keberlanjutan pengelolaan e-government. Tanpa anggaran yang memadai, pengembangan sistem, pelatihan SDM, dan pengadaan infrastruktur tidak dapat dilaksanakan secara optimal (Ikhbaluddin & Kawuryan, 2022). Berdasarkan hasil penelitian, Prokompim tidak memiliki alokasi anggaran yang secara khusus ditetapkan untuk pengelolaan media sosial dalam Rencana Kerja dan Anggaran (RKA). Informan I₁ menjelaskan bahwa tidak terdapat anggaran produksi konten yang terpisah, dan ketersediaan anggaran secara keseluruhan tidak optimal karena pemerintah daerah sedang menghadapi kondisi defisit fiskal. Kondisi ini berdampak langsung pada keterbatasan Prokompim dalam melaksanakan pelatihan peningkatan kompetensi digital, pengembangan laman web pemerintah, maupun pengadaan perangkat lunak pengelolaan konten secara profesional. Selain itu, ketiadaan anggaran khusus juga mengakibatkan tidak adanya akuntabilitas finansial yang terukur atas aktivitas media sosial, sehingga sulit dilakukan evaluasi biaya dan manfaat (cost-benefit analysis) secara periodik. Mengacu pada teori Indrajit (2016), kondisi ini menempatkan indikator ketersediaan sumber daya finansial pada status belum baik.

3.2.2 Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi

Prokompim telah memiliki infrastruktur produksi konten yang memadai. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, berikut disajikan data infrastruktur yang tersedia:

Tabel 1.

Infrastruktur Teknologi Informasi Prokompim Kota Tanjungpinang

No.	Jenis Infrastruktur	Jumlah	Fungsi
1	Ruang Studio	1	Mendukung pembuatan konten foto dan video secara terpusat
2	Kamera	3	Pengambilan foto dan video kegiatan pimpinan
3	Drone	2	Mendukung produksi konten visual sudut pandang luas
4	Kamera Osmo	1	Menghasilkan video stabil dan profesional
5	Komputer/PC Editing	3	Pengolahan dan editing video serta desain grafis
6	Laptop Desain Grafis	2	Pembuatan desain visual untuk media sosial
7	Tripod	3	Mendukung proses produksi konten

Sumber: diolah oleh Peneliti, 2026

Ketersediaan infrastruktur yang memadai ini menempatkan indikator ini pada status baik sesuai konsep capacity dalam e-government Indrajit (2016).

3.2.3 Ketersediaan Sumber Daya Manusia yang Berkompeten

Sumber daya manusia yang berkompeten merupakan komponen kritis dalam penyelenggaraan e-government, karena kecanggihan infrastruktur teknologi tidak akan optimal tanpa didukung oleh individu yang mampu mengoperasikan dan mengembangkannya secara profesional (Indrajit, 2016). Berdasarkan hasil penelitian, staf Prokompim secara praktis telah mampu menjalankan tugas pengelolaan media sosial, mulai dari pengambilan gambar dan video, penyuntingan konten, hingga pengunggahan dan pemantauan respons publik di berbagai platform. Informan I₁ menyatakan bahwa staf sudah memiliki kompetensi yang cukup memadai untuk menjalankan tugas-tugas tersebut. Kendati demikian, proses pengembangan kompetensi yang ada lebih banyak berlangsung secara otodidak dan tidak melalui jalur pelatihan formal yang terstruktur, dikarenakan keterbatasan anggaran yang telah dibahas sebelumnya. Kemampuan adaptif staf dalam belajar mandiri mencerminkan indikator ketangguhan (resilience) yang positif. Akan tetapi, tanpa program pengembangan kompetensi yang terencana, kesenjangan antara kemampuan aktual staf dengan tuntutan perkembangan teknologi digital akan semakin melebar dalam jangka panjang. Dengan mempertimbangkan kemampuan praktis yang telah dimiliki, indikator ketersediaan sumber daya manusia yang berkompeten dinyatakan berstatus baik, dengan catatan bahwa pengembangan kompetensi yang lebih terstruktur perlu menjadi prioritas ke depan.

3.3. Dimensi Value dalam Implementasi E-Government di Kota Tanjungpinang

Dimensi value menekankan bahwa keberhasilan e-government ditentukan oleh masyarakat dan pemangku kepentingan yang merasakan manfaatnya secara nyata (Indrajit, 2016). Dimensi ini mencakup manfaat bagi masyarakat dan manfaat bagi pemerintah.

3.3.1 Manfaat bagi Masyarakat

Seluruh informan dari unsur masyarakat secara konsisten mengakui bahwa kehadiran media sosial Prokompim memberikan nilai tambah yang positif, terutama dalam hal aksesibilitas informasi

pemerintahan. Informan I4 menilai kehadiran Prokompim di media sosial sebagai wujud nyata penerapan prinsip transparansi dan keterbukaan informasi publik, yang memungkinkan masyarakat memantau kegiatan pemerintah tanpa harus hadir secara langsung. Informan I8 dari kalangan generasi muda mengungkapkan fenomena yang oleh peneliti disebut sebagai *serendipitous discovery*, yaitu proses di mana warga menemukan informasi pemerintahan secara tidak sengaja melalui algoritma rekomendasi Instagram, yang kemudian mendorong peningkatan kesadaran terhadap kebijakan dan program daerah secara organik.

Di sisi lain, terdapat kesenjangan digital yang signifikan dalam pemanfaatan informasi yang disebarluaskan melalui media sosial Prokompim. Informan I7 yang mewakili kelompok warga senior menegaskan bahwa manfaat media sosial belum dirasakan secara merata, karena sebagian besar warga di lingkungannya masih mengandalkan pengumuman langsung dalam forum musyawarah warga sebagai sumber informasi utama. Hal ini mengindikasikan adanya segmen masyarakat yang belum terjangkau oleh kanal digital, sehingga jangkauan efektif media sosial Prokompim masih terbatas pada lapisan masyarakat yang melek teknologi. Lebih lanjut, kritik yang disampaikan secara konsisten oleh informan I4, I5, I7, dan I8 menunjukkan bahwa konten yang diunggah masih didominasi oleh dokumentasi kegiatan seremonial pimpinan daerah, dengan kadar interaktivitas yang sangat rendah. Ketiadaan konten yang mengajak masyarakat untuk berpartisipasi atau merespons secara aktif menjadikan komunikasi yang terjalin bersifat satu arah (*one-directional*). Kondisi ini sejalan dengan kajian Praratya et al. (2024) yang menegaskan bahwa media sosial pemerintah baru dapat menghasilkan nilai publik yang optimal apabila dikembangkan sebagai ruang dialog digital yang mendorong partisipasi sosial secara dua arah. Berdasarkan pertimbangan tersebut, indikator manfaat bagi masyarakat dinyatakan berstatus cukup baik.

3.3.2 Manfaat bagi Pemerintah

Media sosial Prokompim terbukti memberikan manfaat yang berlapis bagi pemerintah, bahkan melampaui fungsi kehumasan konvensional. Pertama, pada aspek citra kelembagaan, informan I1 mengungkapkan bahwa publikasi penghargaan dan prestasi daerah melalui media sosial telah mendorong minat pemerintah daerah lain untuk melaksanakan kunjungan studi banding ke Kota Tanjungpinang. Peningkatan citra kelembagaan ini berdampak positif terhadap reputasi dan daya tawar Kota Tanjungpinang dalam konteks kerja sama antardaerah. Kedua, penelitian ini menemukan fenomena yang disebut sebagai *institutional amplification*, yaitu kondisi di mana konten yang diunggah oleh Prokompim secara aktif dimanfaatkan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lain sebagai materi penguat legitimasi program di lapangan. Informan I6 dari Dinas Kesehatan Kota Tanjungpinang mengungkapkan bahwa konten Prokompim yang memuat informasi program kesehatan digunakan oleh petugas lapangan sebagai bukti dukungan pemerintah kepada masyarakat sasaran, sehingga meningkatkan kepercayaan dan penerimaan masyarakat terhadap program tersebut. Temuan ini memiliki nilai kebaruan ilmiah yang signifikan karena menunjukkan bahwa media sosial pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi eksternal, tetapi juga sebagai instrumen koordinasi dan penguatan kapasitas internal lintas OPD. Dengan demikian, indikator manfaat bagi pemerintah dinyatakan berstatus baik.

3.4. Sintesis Hasil Penelitian

Berdasarkan seluruh temuan lapangan, berikut disajikan matriks penilaian implementasi e-government Prokompim Kota Tanjungpinang:

Tabel 2.

Penilaian Implementasi E-Government Prokompim Kota Tanjungpinang

Dimensi	Indikator	Hasil Lapangan	Status
Support	Kerangka e-government	Kerangka ada secara substantif namun tidak terdokumentasi; berjalan atas direktif pimpinan	Cukup Baik
	Kemampuan mengatur	Struktur berjenjang ada secara praktik, tidak tercatat secara administratif	Belum Baik
	Kebijakan/SOP	Tidak ada SOP, juknis, maupun kebijakan tertulis tata kelola media sosial	Belum Baik
	Sosialisasi e-government	Melalui jaringan WA grup berjenjang RT/RW; kreatif namun tidak terstandar	Belum Baik
Capacity	Sumber daya finansial	Tidak ada anggaran khusus pengelolaan media sosial	Belum Baik
	Infrastruktur TI	Alat produksi dasar tersedia (kamera, drone, PC editing, studio)	Baik
	SDM berkompeten	SDM adaptif dan mampu secara praktis; pengembangan kompetensi lebih banyak otodidak	Baik
Value	Manfaat bagi masyarakat	Aksesibilitas informasi meningkat namun belum merata dan masih satu arah	Cukup Baik
	Manfaat bagi pemerintah	Citra kelembagaan meningkat; terjadi institutional amplification lintas OPD	Baik

Sumber: Diolah peneliti berdasarkan hasil lapangan, 2026

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-government Prokompim Kota Tanjungpinang berada dalam fase transisi menuju penguatan, namun belum terlembagakan secara formal. Kondisi ini selaras dengan temuan Nugraheni dan Setyowati (2025) yang menegaskan bahwa kelemahan struktur kelembagaan dapat menghambat keberlanjutan strategi komunikasi digital pemerintah, meskipun kapasitas dan niat baik sudah tersedia. Sama halnya dengan temuan Atnan et al. (2024) bahwa konsistensi pengelolaan konten merupakan kunci engagement publik, Prokompim Tanjungpinang juga menghadapi tantangan serupa akibat tidak adanya target dan jadwal konten yang ditetapkan secara resmi.

Temuan menarik yang berbeda dari penelitian sebelumnya adalah fenomena institutional amplification, di mana konten media sosial Prokompim tidak sekadar berfungsi sebagai publikasi kegiatan pimpinan, tetapi juga secara aktif dimanfaatkan oleh OPD lain sebagai penguat legitimasi program di lapangan. Ini merupakan nilai tambah yang tidak selalu diperhitungkan dalam evaluasi e-

government tradisional dan menjadi kebaruan temuan dari penelitian ini. Fenomena serendipitous discovery yang diungkapkan oleh informan muda juga memperkuat argumen Henisa dan Wilantika (2021) bahwa konten yang tepat sasaran mampu menciptakan keterlibatan publik yang melampaui niat awal pemerintah dalam berpublikasi.

3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Peneliti menemukan bahwa rendahnya interaktivitas konten menjadi faktor pembatas utama bagi terwujudnya nilai e-government yang sesungguhnya. Data insight Instagram periode Januari-April 2026 menunjukkan total engagement yang relatif rendah dengan hanya 32 komentar selama empat bulan, mengonfirmasi bahwa Prokompim masih beroperasi sebagai broadcast medium. Temuan ini sejalan dengan gagasan Mergel (2021) bahwa media sosial pemerintah seharusnya berfungsi sebagai digital engagement tools yang mendorong kolaborasi dua arah, bukan sekadar alat publikasi. Kondisi ini menempatkan e-government Prokompim pada level informasi dalam tangga partisipasi digital, dan masih memerlukan lompatan kualitatif untuk mencapai level konsultasi dan kolaborasi.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi e-government di Kota Tanjungpinang melalui pemanfaatan media sosial oleh Prokompim telah berjalan secara aktif, namun belum terlembagakan secara formal dan belum optimal dalam menciptakan nilai publik yang sesungguhnya. Dari sembilan indikator yang dianalisis berdasarkan kerangka Indrajit (2016), tiga berstatus baik, dua cukup baik, dan empat belum baik. Akar masalah terletak pada ketiadaan formalisasi kelembagaan berupa SOP, kebijakan tertulis, dan anggaran khusus, yang menyebabkan seluruh praktik bergantung pada inisiatif personal dan belum berkelanjutan secara sistemik.

Nilai BIMASAKTI Melayani, Ber-Teknologi, dan Ber-Integritas baru terpenuhi secara parsial. Prokompim direkomendasikan untuk menyusun SOP tata kelola media sosial sebagai prioritas utama, melakukan reorientasi konten dari pendekatan seremonial menuju komunikasi publik yang substantif dan interaktif, serta mengembangkan pendekatan komunikasi hibrid yang memadukan kanal digital dengan konvensional. Pemerintah Kota Tanjungpinang juga direkomendasikan untuk mengalokasikan anggaran khusus pengelolaan media sosial dalam RKA Prokompim dan menjadikan pengembangan e-government berbasis media sosial sebagai program prioritas dalam RPJMD Kota Tanjungpinang 2025-2029.

Keterbatasan Penelitian.

Penelitian ini memiliki keterbatasan utama berupa cakupan lokasi yang terbatas pada satu instansi di Kota Tanjungpinang, sehingga temuan tidak dapat digeneralisasi ke daerah lain. Penelitian juga dilakukan dalam rentang waktu tertentu sehingga dinamika e-government yang terus berkembang mungkin belum sepenuhnya tergambarkan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).

Peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan dengan metode campuran yang mengintegrasikan data kuantitatif mengenai engagement masyarakat dengan analisis kebijakan, guna menghasilkan rekomendasi yang lebih komprehensif untuk pengembangan e-government di wilayah kepulauan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Pemerintah Kota Tanjungpinang khususnya Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan dalam pelaksanaan penelitian. Terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Dr. Megandaru Widhi Kawuryan, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing atas arahan dan bimbingan yang sangat berharga, serta kepada seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Alenzi, H. A., & Miskon, S. (2024b). Government to Citizens Communication via Social Media Platforms: Literature Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 14(5). <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v14-i5/21610>
- Atnan, N., Prajarto, N., & Kurnia, N. (2024). Social Media Management in Local Government: A Case Study of Bandung City Government's Instagram and Twitter (X), Indonesia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 40(2), 465–481. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2024-4002-27>
- Atnan, N., & Sembada, W. Y. (2025). An analysis of digital environment structuring and its impact on engagement: a case study of the Bandung City government's social media accounts, Indonesia. *Frontiers in Communication*, 10(July). <https://doi.org/10.3389/fcomm.2025.1628346>
- Henisa, D., & Wilantika, N. (2021). Content Characteristics of Government Social Media and The Impact on Citizen Engagement Rate. *2021 International Conference on Informatics, Multimedia, Cyber and Information System (ICIMCIS)*, 349–355. <https://doi.org/10.1109/ICIMCIS53775.2021.9699299>
- Fansuri, H., & Sartika, I. (2024). Inovasi Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah : Studi pada Tingkat Kementerian / Lembaga untuk berinteraksi secara oportunistis dan secara selektif menampilkan diri , baik secara real-. *JMB: Jurnal Media Birokrasi*, 6(1), 1–20. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/view/4235>
- Furqon, M. A., Hermansyah, D., Sari, R., Sukma, A., Akbar, Y., & Rakhmawati, N. A. (2018). ANALISIS JENIS POSTING MEDIA SOSIAL PEMERINTAH DAERAH DI INDONESIA BERDASARKAN LIKE DAN ANALISIS SENTIMENTAL MASYARAKAT. *Jurnal Sositoteknologi*, 17(2), 177. <https://doi.org/10.5614/sostek.itbj.2018.17.2.1>
- Ikhbaluddin, I., & Kawuryan, M. W. (2022). Information Technology Development (Website) in

- Supporting Government Communication in Depok City, West Java Province. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(1), 50–76. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v4i1.2699>
- Ilham, R. (2024). *Layanan Dan Tata Kelola E-Government: Teori, Konsep Dan Penerapan*. PT. Green Pustaka Indonesia. (Erfina Rianty (ed.)). PT. Green Pustaka Indonesia. [http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1543/1/Buku_Genap_LAYANAN_DAN_TATA_KELOLA_E-GOVERNMENT, ISBN 978-623-10-0121-4, Terbit Mei 2024, Green Pustaka Indonesia.pdf](http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1543/1/Buku_Genap_LAYANAN_DAN_TATA_KELOLA_E-GOVERNMENT_ISBN_978-623-10-0121-4_Terbit_Mei_2024_Green_Pustaka_Indonesia.pdf)
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government. In *Electronic Government* (Vol. 84). https://www.academia.edu/30100450/Electronic_Government
- Indrayani, E. (2020). *e-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*. 2, 306–312. <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1368/>
- Izzati, A. N., Pratama, A., Aristamy, I. G. A. A. M., Najwa, N. F., & Rakhmawati, N. A. (2018). KATEGORISASI JENIS INTERAKSI ANTARA PEMERINTAH DAN MASYARAKAT DAN POPULARITAS MEDIA SOSIAL PEMERINTAH DAERAH. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(1), 1–8. <https://doi.org/10.21609/jsi.v14i1.567>
- Juliarso, A. (2019). ANALISIS IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN CIAMIS. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 10–15. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v10i1.1417>
- Kusuma, A., & Sari, J. A. (2024). Implementation of e-Government via Lapak Aduan Banyumas. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 57–66. <https://doi.org/10.26905/pjiap.v9i1.12216>
- 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://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/4221>
- Nugraheni, Y., & Setyowati, Y. (2025). Menelisik Dinamika Implementasi Fungsi Fasilitas Peliputan Media Terhadap Kegiatan Pimpinan Daerah Kabupaten Sleman (Penelitian pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah). 4(1), 67–76. <https://jurnal.apmd.ac.id/index.php/JKP/article/view/600>
- Praratya, A., Sukmayadi, V., & Kamil, D. N. G. (2024). Fostering Digital Dialogue: A Case Study of Government Social Media Initiatives in Advocating Social Participation. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 40(2), 362–379. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2024-4002-21>
- Tuhana, V. E., Daga, L. L., Aslam, M., Lada, H. L. ., & Edo, J. (2023). Strategi Digital Public Relations Pemerintah Kota Kupang Melalui Media Sosial. *Jurnal Communio : Jurnal Jurusan Ilmu Komunikasi*, 12(2), 297–315. <https://doi.org/10.35508/jikom.v12i2.9173>
- van Dijck, J. (2015). After Connectivity: The Era of Connectication. *Social Media and Society*, 1(1). <https://doi.org/10.1177/2056305115578873>