

# TRANSFORMASI PARTISIPASI MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL DI KABUPATEN GIANYAR

Anak Agung Gde Putra Pelayun  
NPP. 33.0610

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan  
Email: Pelayunp@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Karno, S.Kom., M.Si.  
Email: [Karno@ipdn.ac.id](mailto:Karno@ipdn.ac.id)

## ABSTRACT

**Problem Statement (Research Gap):** The rapid development of digital technology has encouraged local governments to utilize social media as a medium for public communication and participation. However, public participation through government social media in Gianyar Regency has not yet reached an optimal level. Various disparities remain in terms of access to digital infrastructure, digital literacy, intensity of social media utilization, and the quality of citizen engagement in responding to government information and policies. Previous studies have largely focused on technical aspects of digital platforms and were conducted in regions with relatively high digital maturity, while limited research has examined digital participation within the socio-cultural context of Gianyar Regency. **Purpose:** This study aims to analyze the transformation of public participation through social media in Gianyar Regency. **Method:** This study employed a qualitative approach using Jan van Dijk's Digital Participation Theory, which consists of access, skills, usage, and outcome dimensions. Data were collected through in-depth interviews, observation, documentation, and analyzed using NVivo software to identify patterns of digital participation and supporting evidence from the field. **Result:** The findings indicate that digital participation through local government social media has undergone a significant transformation. The outcome dimension emerged as the most dominant aspect, reflected in improved transparency of public information, broader accessibility of government services, and more open communication between citizens and government institutions. Nevertheless, public engagement remains relatively passive within the usage dimension. Limited internet connectivity, unequal technological infrastructure, and insufficient digital literacy continue to hinder active participation. On the other hand, institutional commitment and government support have contributed positively to strengthening digital participation practices. **Conclusion:** Public participation through social media in Gianyar Regency has developed and demonstrated positive progress toward digital governance. However, further improvements in digital access, technological infrastructure, digital literacy, and participatory communication mechanisms are required to create more inclusive, effective, and sustainable public participation.

**Keywords:** *Digital Literacy; Digital Participation; Gianyar Regency; Government Social Media; Government Transparency*

## ABSTRAK

**Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap):** Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah daerah memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi dan partisipasi masyarakat. Meskipun demikian, partisipasi masyarakat melalui media sosial pemerintah di Kabupaten Gianyar masih belum optimal. Berbagai kesenjangan masih ditemukan pada aspek akses teknologi, kemampuan literasi digital, intensitas penggunaan media sosial, serta kualitas keterlibatan masyarakat dalam merespons informasi dan kebijakan pemerintah. Selain itu, penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada aspek teknis transformasi digital dan belum secara khusus mengkaji partisipasi digital masyarakat dalam konteks sosial budaya Kabupaten Gianyar. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi partisipasi masyarakat melalui media sosial di Kabupaten Gianyar. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan landasan Teori Partisipasi Digital Jan van Dijk yang meliputi dimensi akses (*access*), keterampilan (*skills*), penggunaan (*usage*), dan hasil (*outcome*). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan analisis data menggunakan perangkat lunak NVivo. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi partisipasi masyarakat melalui media sosial telah berlangsung dan memberikan dampak positif terhadap keterbukaan informasi publik serta kemudahan akses komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Dimensi *outcome* menjadi aspek yang paling dominan melalui peningkatan transparansi informasi, akses layanan publik, dan komunikasi yang lebih terbuka. Namun demikian, partisipasi masyarakat masih cenderung pasif pada dimensi penggunaan. Faktor penghambat utama meliputi keterbatasan akses internet, infrastruktur teknologi yang belum merata, dan rendahnya literasi digital masyarakat. Sementara itu, dukungan kelembagaan pemerintah daerah menjadi faktor pendukung penting dalam pengembangan partisipasi digital. **Kesimpulan:** Transformasi partisipasi masyarakat melalui media sosial di Kabupaten Gianyar telah berlangsung dengan baik dan menunjukkan arah positif menuju tata kelola pemerintahan digital. Namun, peningkatan akses digital, literasi masyarakat, kualitas infrastruktur teknologi, dan mekanisme partisipasi yang lebih interaktif masih diperlukan untuk mewujudkan partisipasi publik yang lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Kabupaten Gianyar; Literasi Digital; Media Sosial Pemerintah; Partisipasi Digital; Transparansi Pemerintahan

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar terhadap pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Transformasi digital mendorong pemerintah untuk mengembangkan tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka, responsif, dan partisipatif melalui pemanfaatan teknologi digital dan media sosial. Menurut Matt, Hess, dan Benlian (2015), transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga menyangkut perubahan pola interaksi organisasi dan masyarakat dalam menciptakan nilai publik. Sejalan dengan hal tersebut, Vial (2019) menjelaskan bahwa transformasi digital menyebabkan perubahan pada proses komunikasi, pelayanan publik, dan pola keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan.

Dalam konteks pemerintahan modern, media sosial telah berkembang menjadi salah satu instrumen penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan digital (*digital government*). Media sosial memungkinkan pemerintah menyampaikan informasi secara cepat sekaligus membuka ruang komunikasi dua arah dengan masyarakat. Osborne (2006) menyebutkan bahwa paradigma *new public governance* menempatkan masyarakat sebagai bagian penting dalam proses pemerintahan sehingga partisipasi publik menjadi unsur utama dalam tata kelola pemerintahan modern. Oleh karena itu, pemanfaatan media sosial pemerintah daerah tidak hanya bertujuan untuk menyebarluaskan informasi, tetapi juga untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan daerah.

Kabupaten Gianyar merupakan salah satu daerah yang aktif memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi publik pemerintah daerah. Pemerintah Kabupaten Gianyar menggunakan media sosial, khususnya Instagram, untuk menyampaikan informasi mengenai kebijakan, pelayanan publik, kegiatan pemerintahan, dan pembangunan daerah kepada masyarakat. Pemanfaatan media sosial tersebut menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah dalam mendukung keterbukaan informasi publik dan penguatan komunikasi digital pemerintahan. Berdasarkan Statistik Komunikasi Kabupaten Gianyar Tahun 2024, penggunaan internet dan media sosial masyarakat Gianyar terus mengalami peningkatan seiring perkembangan teknologi digital dan kebutuhan masyarakat terhadap informasi yang cepat dan mudah diakses.

Meskipun demikian, tingginya penggunaan media sosial belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan kualitas partisipasi masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam media sosial pemerintah daerah masih cenderung bersifat pasif, di mana sebagian besar masyarakat lebih banyak berperan sebagai penerima informasi dibandingkan sebagai pihak yang aktif menyampaikan aspirasi, kritik, maupun

masuk ke pemerintah daerah. Selain itu, masih ditemukan berbagai kendala seperti keterbatasan akses internet, rendahnya literasi digital, serta belum meratanya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi partisipasi masyarakat melalui media sosial belum sepenuhnya berjalan secara efektif dan inklusif.

Menurut Dahlgren (2005), media digital dapat menciptakan ruang publik baru yang memungkinkan masyarakat berpartisipasi dalam proses komunikasi politik dan pemerintahan. Namun demikian, keberhasilan partisipasi digital sangat dipengaruhi oleh kualitas akses teknologi, kemampuan digital masyarakat, dan budaya komunikasi yang berkembang di lingkungan sosial masyarakat. Dalam konteks Kabupaten Gianyar, karakteristik budaya lokal masyarakat Bali seperti *menyama braya*, kebersamaan sosial, dan etika komunikasi turut memengaruhi pola partisipasi masyarakat dalam ruang digital pemerintah daerah.

Dari perspektif ilmu pemerintahan, Ndraha (2003) menjelaskan bahwa hubungan pemerintah dan masyarakat dalam pemerintahan modern harus dibangun melalui interaksi yang partisipatif dan kolaboratif. Pemerintah tidak lagi hanya bertindak sebagai pengendali kebijakan, tetapi juga sebagai fasilitator yang membuka ruang partisipasi bagi masyarakat. Oleh karena itu, pemanfaatan media sosial pemerintah daerah perlu diarahkan tidak hanya sebagai sarana publikasi informasi, tetapi juga sebagai media interaksi yang mampu memperkuat keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan.

Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas pemanfaatan media digital dan e-government dalam pemerintahan. Namun, sebagian besar penelitian lebih berfokus pada aspek pelayanan publik, implementasi teknologi digital, dan efektivitas komunikasi pemerintahan secara umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji transformasi partisipasi masyarakat melalui media sosial pemerintah daerah dengan mempertimbangkan dimensi partisipasi digital dan konteks sosial budaya lokal Kabupaten Gianyar masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami bagaimana transformasi partisipasi masyarakat berlangsung melalui media sosial pemerintah daerah serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas partisipasi digital tersebut.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)**

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa media digital dan e-government mampu meningkatkan kualitas komunikasi publik serta memperluas akses masyarakat terhadap informasi pemerintahan. Cordella dan Bonina (2012) menjelaskan bahwa reformasi sektor publik berbasis teknologi informasi dapat menciptakan nilai publik melalui peningkatan transparansi dan efisiensi pelayanan pemerintah. Penelitian lain yang dilakukan oleh Maharani (2024) juga

menunjukkan bahwa media digital mampu memperkuat keterlibatan masyarakat dalam ruang komunikasi publik digital.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak menitikberatkan pada aspek teknis penggunaan teknologi dan efektivitas layanan digital pemerintah. Penelitian mengenai transformasi partisipasi masyarakat melalui media sosial pemerintah daerah yang mengkaji dimensi akses, keterampilan digital, penggunaan media sosial, dan hasil partisipasi digital masih relatif terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengaitkan partisipasi digital dengan karakteristik sosial budaya lokal masyarakat daerah, khususnya di Kabupaten Gianyar.

Dengan demikian, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan penelitian tersebut melalui analisis transformasi partisipasi masyarakat berdasarkan Teori Partisipasi Digital Jan van Dijk yang meliputi dimensi *access*, *skills*, *usage*, dan *outcome* dalam konteks sosial budaya masyarakat Kabupaten Gianyar.

### **1.3 Urgensi Penelitian**

Urgensi penelitian ini didasarkan pada semakin pentingnya media sosial sebagai instrumen komunikasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan digital. Media sosial tidak hanya menjadi sarana penyebaran informasi, tetapi juga menjadi ruang interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan akuntabel.

Selain itu, perkembangan transformasi digital menuntut pemerintah daerah untuk mampu meningkatkan kualitas partisipasi masyarakat dalam ruang digital. Jika partisipasi masyarakat melalui media sosial tidak dikelola secara optimal, maka media sosial pemerintah hanya akan berfungsi sebagai media publikasi satu arah tanpa menciptakan keterlibatan publik yang substantif. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi bagi Pemerintah Kabupaten Gianyar dalam meningkatkan efektivitas partisipasi masyarakat melalui media sosial pemerintah daerah.

### **1.4 Penelitian Terdahulu**

Penelitian mengenai transformasi digital, media sosial pemerintahan, dan partisipasi masyarakat telah banyak dilakukan sebelumnya. Penelitian terdahulu menjadi penting untuk melihat posisi penelitian sekaligus mengidentifikasi perbedaan dan kontribusi penelitian yang dilakukan penulis.

Penelitian pertama dilakukan oleh Maharani (2024) dengan judul *Analisis Partisipasi Digital Masyarakat dalam Penerapan E-Government di Kabupaten Jember*. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif dan menunjukkan

bahwa media digital mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi publik serta memperluas ruang komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Namun demikian, partisipasi masyarakat masih cenderung pasif karena keterbatasan literasi digital dan rendahnya budaya partisipasi publik. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai partisipasi digital masyarakat dalam pemerintahan berbasis elektronik. Perbedaannya, penelitian Maharani lebih menitikberatkan pada implementasi *e-government* secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus menganalisis transformasi partisipasi masyarakat melalui media sosial pemerintah daerah di Kabupaten Gianyar.

Penelitian kedua dilakukan oleh Mannayong, Rizal, Herling, dan Faisal (2024) mengenai *Implementasi E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Wajo*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi pemerintahan digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Persamaan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai transformasi digital dalam pemerintahan daerah. Adapun perbedaannya adalah penelitian terdahulu lebih berfokus pada pelayanan publik, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada partisipasi masyarakat dalam ruang digital pemerintahan.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Zulfadly, Mustanir, dan Jabbar (2024) dengan judul *Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Pemerintahan Desa Berbasis Digital di Kabupaten Sidenreng Rappang*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi digital dapat meningkatkan transparansi dan efektivitas tata kelola pemerintahan desa. Persamaan penelitian terletak pada penggunaan teknologi digital sebagai sarana mendukung tata kelola pemerintahan. Perbedaannya, penelitian tersebut mengkaji sistem informasi pemerintahan desa, sedangkan penelitian ini berfokus pada media sosial pemerintah daerah sebagai instrumen partisipasi masyarakat.

Penelitian keempat dilakukan oleh Asmuddin (2025) mengenai *Pengaruh Transformasi Digital terhadap Partisipasi Masyarakat dalam E-Government*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital memberikan pengaruh positif terhadap keterlibatan masyarakat dalam berbagai layanan pemerintahan elektronik. Persamaannya dengan penelitian ini terletak pada fokus pembahasan mengenai partisipasi masyarakat dalam pemerintahan digital. Perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan Teori Partisipasi Digital Jan van Dijk yang mengkaji partisipasi berdasarkan dimensi *access*, *skills*, *usage*, dan *outcome*.

Penelitian kelima dilakukan oleh Andriyan, Rajab, Pamungkas, Muhamad, dan Rahakratat (2024) mengenai *Strategi Optimalisasi Layanan Digital di*

*Pemerintah Daerah Kota Bandung*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi layanan digital pemerintah sangat dipengaruhi oleh kualitas infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya manusia, dan strategi komunikasi publik. Persamaan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai penguatan pemerintahan digital di daerah. Adapun perbedaannya adalah penelitian ini lebih berfokus pada transformasi partisipasi masyarakat melalui media sosial pemerintah daerah.

Selain penelitian tersebut, beberapa kajian internasional juga menjelaskan bahwa media digital memiliki peran penting dalam menciptakan ruang partisipasi publik dalam pemerintahan modern. Dahlberg (2001) menjelaskan bahwa internet mampu memperluas ruang deliberasi publik dan memperkuat demokrasi digital. Sementara itu, Osborne (2010) menekankan bahwa paradigma *new public governance* menempatkan masyarakat sebagai aktor utama dalam proses tata kelola pemerintahan. Dengan demikian, media sosial pemerintah daerah dapat dipandang sebagai salah satu instrumen penting dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam era transformasi digital.

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar penelitian membahas implementasi teknologi digital, pelayanan publik berbasis elektronik, dan komunikasi pemerintahan digital. Namun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji transformasi partisipasi masyarakat melalui media sosial pemerintah daerah dengan mempertimbangkan dimensi partisipasi digital dan konteks sosial budaya lokal Kabupaten Gianyar masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian tersebut sekaligus memperkaya kajian mengenai partisipasi masyarakat dalam pemerintahan digital.

### **1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian ini memiliki beberapa unsur kebaruan dibandingkan penelitian-penelitian terdahulu. Kebaruan pertama terletak pada fokus penelitian yang secara khusus menganalisis transformasi partisipasi masyarakat melalui media sosial pemerintah daerah di Kabupaten Gianyar. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada implementasi *e-government*, pelayanan publik digital, dan sistem informasi pemerintahan, sedangkan penelitian ini menempatkan partisipasi masyarakat sebagai fokus utama kajian.

Kebaruan kedua terletak pada penggunaan Teori Partisipasi Digital Jan van Dijk yang mengkaji partisipasi masyarakat berdasarkan empat dimensi utama, yaitu *access*, *skills*, *usage*, dan *outcome*. Pendekatan tersebut memungkinkan penelitian untuk melihat proses partisipasi digital masyarakat secara lebih komprehensif mulai

dari kemampuan masyarakat mengakses teknologi digital hingga manfaat yang diperoleh dari keterlibatan masyarakat dalam ruang digital pemerintahan.

Kebaruan ketiga terletak pada konteks penelitian yang dilakukan di Kabupaten Gianyar dengan karakteristik sosial budaya masyarakat Bali yang khas. Penelitian ini tidak hanya mengkaji aspek teknologi dan komunikasi digital, tetapi juga mempertimbangkan pengaruh budaya lokal seperti *menyama braya*, nilai kebersamaan sosial, dan etika komunikasi masyarakat terhadap pola partisipasi digital masyarakat.

Kebaruan keempat adalah analisis mengenai faktor pendukung, faktor penghambat, dan upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas partisipasi masyarakat melalui media sosial pemerintah daerah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menggambarkan kondisi partisipasi digital masyarakat, tetapi juga memberikan kontribusi praktis dalam pengembangan strategi pemerintahan digital yang lebih partisipatif, inklusif, dan berkelanjutan.

## **1.6 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi partisipasi masyarakat melalui media sosial di Kabupaten Gianyar berdasarkan dimensi partisipasi digital yang meliputi *access*, *skills*, *usage*, dan *outcome*. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat transformasi partisipasi masyarakat melalui media sosial pemerintah daerah serta menganalisis berbagai upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas partisipasi masyarakat dalam mendukung tata kelola pemerintahan digital yang lebih efektif, transparan, dan partisipatif di Kabupaten Gianyar.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai transformasi partisipasi masyarakat melalui media sosial di Kabupaten Gianyar. Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini berupaya memahami fenomena partisipasi digital berdasarkan pengalaman, persepsi, dan interaksi sosial masyarakat dalam memanfaatkan media sosial pemerintah daerah. Menurut Moleong (2017), penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena sosial secara holistik melalui pengumpulan data yang dilakukan pada kondisi alamiah. Selain itu, Simangunsong (2017) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif dalam ilmu pemerintahan digunakan untuk memahami dinamika hubungan pemerintah dan masyarakat secara lebih mendalam.

Penelitian ini menggunakan Teori Partisipasi Digital Jan van Dijk sebagai pisau analisis utama. Teori tersebut menjelaskan bahwa partisipasi digital

dipengaruhi oleh empat dimensi utama, yaitu *access* (akses), *skills* (keterampilan), *usage* (penggunaan), dan *outcome* (hasil). Dimensi akses berkaitan dengan kemampuan masyarakat memperoleh sarana dan infrastruktur digital. Dimensi keterampilan menilai kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital secara efektif. Dimensi penggunaan mengkaji pola pemanfaatan media sosial pemerintah daerah oleh masyarakat, sedangkan dimensi hasil menilai manfaat yang diperoleh masyarakat dari keterlibatan dalam ruang digital pemerintahan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gianyar, pengelola media sosial pemerintah daerah, serta masyarakat pengguna media sosial pemerintah. Observasi dilakukan terhadap aktivitas komunikasi digital pada akun media sosial resmi Pemerintah Kabupaten Gianyar. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa arsip unggahan media sosial, dokumen kebijakan, laporan instansi, dan data statistik terkait penggunaan media digital pemerintahan.

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Menurut Ndraha (2003), analisis dalam ilmu pemerintahan tidak hanya menekankan pada data administratif, tetapi juga pada dinamika interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Untuk meningkatkan validitas penelitian, penulis menggunakan teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Selain itu, analisis data didukung menggunakan perangkat lunak NVivo untuk membantu proses pengelompokan data, identifikasi tema, serta visualisasi hubungan antar kategori penelitian sehingga hasil penelitian dapat disusun secara lebih sistematis dan komprehensif.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Transformasi Partisipasi Masyarakat Melalui Media Sosial di Kabupaten Gianyar**

Perkembangan media sosial telah mendorong perubahan pola komunikasi antara pemerintah daerah dan masyarakat di Kabupaten Gianyar. Media sosial pemerintah daerah tidak lagi hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga menjadi ruang komunikasi publik yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi pemerintahan secara lebih cepat dan terbuka. Menurut Osborne (2006), paradigma *new public governance* menempatkan masyarakat sebagai bagian penting dalam proses penyelenggaraan pemerintahan sehingga komunikasi publik harus dibangun secara partisipatif dan kolaboratif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi partisipasi masyarakat melalui media sosial di Kabupaten Gianyar telah berlangsung dan menunjukkan

perkembangan yang cukup baik. Pemerintah Kabupaten Gianyar memanfaatkan media sosial, khususnya Instagram, sebagai media penyebarluasan informasi pembangunan daerah, pelayanan publik, kegiatan pemerintahan, serta sarana komunikasi dengan masyarakat. Pemanfaatan media sosial tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi publik secara lebih cepat dibandingkan media komunikasi konvensional.

Analisis penelitian dilakukan berdasarkan empat dimensi partisipasi digital menurut Jan van Dijk, yaitu *access*, *skills*, *usage*, dan *outcome*. Keempat dimensi tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana transformasi partisipasi masyarakat berlangsung melalui media sosial pemerintah daerah.

**a. Access (Akses)**

Dimensi akses menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Kabupaten Gianyar telah memiliki akses terhadap perangkat digital dan jaringan internet yang memungkinkan mereka mengakses media sosial pemerintah daerah. DataReportal (2024) menunjukkan bahwa penggunaan internet dan media sosial di Indonesia terus mengalami peningkatan sehingga mendorong berkembangnya komunikasi digital antara pemerintah dan masyarakat. Kondisi tersebut juga terlihat di Kabupaten Gianyar, di mana masyarakat semakin terbiasa menggunakan media sosial sebagai sumber informasi publik.

Namun demikian, penelitian menemukan bahwa kualitas akses internet masih belum merata pada beberapa wilayah tertentu. Temuan ini sejalan dengan van Deursen dan van Dijk (2019) yang menjelaskan bahwa kesenjangan digital tidak hanya dipengaruhi oleh akses fisik terhadap internet, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat memperoleh sarana teknologi yang memadai. Selain itu, perbedaan kemampuan ekonomi masyarakat turut memengaruhi kepemilikan perangkat digital yang menjadi sarana utama akses informasi pemerintahan berbasis media sosial. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemerataan akses digital masih menjadi tantangan dalam mewujudkan partisipasi masyarakat yang inklusif.

**b. Skills (Keterampilan)**

Dimensi keterampilan menunjukkan bahwa kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan media sosial cukup beragam. Sebagian masyarakat telah mampu menggunakan media sosial untuk memperoleh informasi, memberikan tanggapan, serta berinteraksi dengan pemerintah daerah. Namun demikian, masih terdapat masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital sehingga belum mampu memanfaatkan media sosial secara optimal sebagai sarana partisipasi publik.

Menurut Dahlgren (2005), kualitas partisipasi digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat dalam memahami dan menggunakan teknologi

komunikasi digital. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan transformasi partisipasi masyarakat melalui media sosial pemerintah daerah. Menurut van Deursen dan van Dijk (2011), keterampilan digital merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi secara efektif

**c. Usage (Penggunaan)**

Dimensi penggunaan (*usage*) menggambarkan bagaimana masyarakat memanfaatkan media sosial pemerintah daerah dalam aktivitas komunikasi publik sehari-hari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat Kabupaten Gianyar cukup aktif dalam mengakses informasi yang dipublikasikan oleh pemerintah daerah melalui media sosial. Informasi mengenai pembangunan daerah, pelayanan publik, kegiatan pemerintahan, dan kebijakan daerah menjadi jenis informasi yang paling banyak diakses masyarakat melalui akun media sosial resmi pemerintah daerah.

Meskipun demikian, tingkat partisipasi aktif masyarakat dalam media sosial pemerintah masih relatif rendah. Sebagian besar masyarakat lebih banyak berperan sebagai penerima informasi dibandingkan sebagai pihak yang aktif memberikan komentar, masukan, kritik, maupun usulan terhadap kebijakan pemerintah daerah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan media sosial sebagai ruang partisipasi publik belum sepenuhnya berjalan optimal.

Menurut Dahlberg (2001), internet dan media digital pada dasarnya memiliki potensi besar dalam menciptakan ruang deliberasi publik yang memungkinkan masyarakat terlibat dalam proses komunikasi demokratis. Namun demikian, kualitas partisipasi digital sangat dipengaruhi oleh budaya komunikasi masyarakat dan kemampuan pemerintah dalam membangun ruang interaksi yang terbuka serta responsif. Dalam konteks Kabupaten Gianyar, karakteristik budaya masyarakat yang menjunjung etika komunikasi dan keharmonisan sosial turut memengaruhi pola partisipasi masyarakat dalam media sosial pemerintah daerah. Cho dan Melisa (2021) menjelaskan bahwa media sosial pemerintah dapat mendorong partisipasi masyarakat melalui komunikasi dua arah yang mendukung kolaborasi antara pemerintah dan warga.

Selain itu, penelitian menemukan bahwa interaksi masyarakat dalam media sosial pemerintah cenderung meningkat pada isu-isu tertentu yang berkaitan langsung dengan kepentingan publik, seperti pelayanan administrasi, infrastruktur, kebijakan daerah, dan kegiatan sosial masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa media sosial pemerintah memiliki potensi besar untuk memperkuat keterlibatan masyarakat apabila dikelola dengan pendekatan komunikasi yang lebih partisipatif dan interaktif.

#### **d. Outcome (Hasil)**

Dimensi *outcome* merupakan aspek yang paling dominan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial pemerintah daerah memberikan berbagai manfaat baik bagi pemerintah maupun masyarakat Kabupaten Gianyar. Media sosial mampu meningkatkan transparansi informasi publik, mempercepat penyebaran informasi pemerintahan, memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik, serta memperkuat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Cordella dan Bonina (2012) menjelaskan bahwa reformasi sektor publik berbasis teknologi informasi dapat menciptakan *public value* melalui peningkatan transparansi, efektivitas pelayanan publik, dan keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa media sosial pemerintah daerah telah memberikan kontribusi positif terhadap penguatan tata kelola pemerintahan digital di Kabupaten Gianyar. Zhao et al. (2023) menemukan bahwa transparansi digital melalui platform daring mampu meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan.

Selain itu, media sosial membantu pemerintah daerah memahami kebutuhan masyarakat secara lebih cepat melalui berbagai tanggapan dan interaksi yang terjadi di ruang digital. Informasi yang disampaikan masyarakat melalui media sosial dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan komunikasi pemerintahan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa media sosial mampu memperkuat keterbukaan informasi publik dan meningkatkan kedekatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat merasa lebih mudah memperoleh informasi pemerintahan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. Dengan demikian, media sosial telah menjadi salah satu instrumen penting dalam mendukung prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam pemerintahan digital.

### **3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Transformasi Partisipasi Masyarakat Melalui Media Sosial di Kabupaten Gianyar**

Transformasi partisipasi masyarakat melalui media sosial di Kabupaten Gianyar dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat proses partisipasi digital masyarakat. Faktor-faktor tersebut berasal dari aspek kelembagaan, teknologi, sumber daya manusia, maupun karakteristik sosial masyarakat sebagai pengguna media sosial pemerintah daerah.

#### **a. Faktor Pendukung**

Faktor pendukung utama dalam transformasi partisipasi masyarakat melalui media sosial adalah adanya komitmen Pemerintah Kabupaten Gianyar dalam mengembangkan pemerintahan digital dan komunikasi publik berbasis teknologi informasi. Pemerintah daerah melalui Dinas Komunikasi dan Informatika secara aktif mengelola media sosial pemerintah sebagai sarana penyebaran informasi dan komunikasi publik.

Selain itu, meningkatnya penggunaan internet dan media sosial di masyarakat juga menjadi faktor yang memperkuat partisipasi digital masyarakat. Reuters Institute (2024) menjelaskan bahwa masyarakat modern semakin bergantung pada media digital sebagai sumber utama informasi publik. Kondisi tersebut memberikan peluang bagi pemerintah daerah untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas dan cepat melalui media sosial.

Faktor pendukung lainnya adalah meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap informasi publik yang cepat, mudah diakses, dan transparan. Kehadiran media sosial pemerintah daerah membantu masyarakat memperoleh informasi pemerintahan secara lebih praktis sehingga mendorong masyarakat untuk memanfaatkan media digital dalam aktivitas komunikasi publik sehari-hari.

#### **b. Faktor Penghambat**

Meskipun memiliki berbagai faktor pendukung, penelitian menemukan beberapa hambatan yang memengaruhi efektivitas partisipasi masyarakat melalui media sosial pemerintah daerah. Hambatan utama adalah keterbatasan akses internet dan kualitas infrastruktur teknologi informasi yang belum merata pada beberapa wilayah tertentu. Kondisi tersebut menyebabkan tidak seluruh masyarakat memiliki kesempatan yang sama dalam mengakses informasi digital pemerintah daerah.

Selain itu, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat juga menjadi kendala yang cukup dominan. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami informasi digital, menggunakan fitur media sosial secara optimal, serta menyampaikan aspirasi secara konstruktif melalui ruang digital pemerintahan.

Menurut Vial (2019), transformasi digital tidak hanya membutuhkan kesiapan teknologi, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia dan budaya organisasi yang mendukung perubahan digital. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan partisipasi digital masyarakat sangat dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital secara efektif.

Faktor penghambat lainnya adalah budaya partisipasi masyarakat yang masih cenderung pasif. Sebagian masyarakat masih memandang media sosial pemerintah hanya sebagai sarana memperoleh informasi, bukan sebagai ruang

untuk terlibat aktif dalam proses komunikasi publik dan pembangunan daerah. Kondisi tersebut menyebabkan tingkat interaksi masyarakat dalam media sosial pemerintah daerah masih belum optimal.

### **3.3 Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Transformasi Partisipasi Masyarakat Melalui Media Sosial di Kabupaten Gianyar**

Untuk meningkatkan efektivitas partisipasi masyarakat melalui media sosial, Pemerintah Kabupaten Gianyar telah melakukan berbagai upaya dalam mengatasi hambatan yang ditemukan selama proses transformasi digital pemerintahan. Upaya tersebut dilakukan melalui penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pengembangan komunikasi publik digital yang lebih interaktif dan partisipatif.

Upaya pertama dilakukan melalui peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi. Pemerintah daerah terus berupaya memperluas akses jaringan internet dan memperkuat sistem pendukung pemerintahan digital agar masyarakat dapat memperoleh akses informasi publik secara lebih merata. UN DESA (2024) menjelaskan bahwa keberhasilan pemerintahan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi dan kemampuan pemerintah dalam menyediakan akses digital yang inklusif bagi masyarakat. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur digital menjadi langkah penting dalam mendukung partisipasi masyarakat melalui media sosial pemerintah daerah.

Upaya kedua dilakukan melalui peningkatan literasi digital masyarakat. Pemerintah Kabupaten Gianyar melalui Dinas Komunikasi dan Informatika berupaya memberikan edukasi mengenai penggunaan media sosial secara sehat, produktif, dan bertanggung jawab. Peningkatan kemampuan literasi digital diperlukan agar masyarakat tidak hanya mampu mengakses informasi digital, tetapi juga mampu memahami, memverifikasi, dan memanfaatkan informasi tersebut secara tepat dalam kehidupan sosial maupun aktivitas partisipasi publik.

Selain peningkatan kapasitas masyarakat, pemerintah daerah juga melakukan penguatan kapasitas sumber daya manusia pengelola media sosial pemerintah. Pengelolaan media sosial yang profesional diperlukan untuk menciptakan komunikasi publik yang lebih responsif, informatif, dan menarik bagi masyarakat. Menurut Westerman, Bonnet, dan McAfee (2014), keberhasilan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola teknologi dan sumber daya manusia secara adaptif terhadap perubahan digital.

Upaya berikutnya dilakukan melalui pengembangan pola komunikasi publik yang lebih interaktif. Pemerintah daerah berupaya meningkatkan kualitas interaksi dengan masyarakat melalui respons yang lebih cepat terhadap pertanyaan dan masukan masyarakat pada media sosial pemerintah daerah. Selain itu, pemerintah juga berupaya menyajikan konten digital yang lebih menarik, edukatif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga dapat meningkatkan keterlibatan publik dalam ruang digital pemerintahan.

Pemerintah Kabupaten Gianyar juga berupaya membangun kolaborasi dengan berbagai pihak, seperti komunitas masyarakat, lembaga pendidikan, dan organisasi sosial dalam mendukung pengembangan partisipasi digital masyarakat. Pendekatan kolaboratif tersebut sejalan dengan konsep *new public governance* yang menempatkan masyarakat sebagai mitra pemerintah dalam proses pembangunan daerah. Dengan demikian, partisipasi masyarakat melalui media sosial diharapkan tidak hanya menjadi sarana komunikasi satu arah, tetapi berkembang menjadi ruang kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam mendukung tata kelola pemerintahan digital yang partisipatif dan berkelanjutan.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Temuan utama penelitian menunjukkan bahwa transformasi partisipasi masyarakat melalui media sosial di Kabupaten Gianyar telah berlangsung dan memberikan dampak positif terhadap penguatan pemerintahan digital daerah. Media sosial pemerintah daerah telah berkembang tidak hanya sebagai sarana penyebaran informasi publik, tetapi juga sebagai media komunikasi yang memungkinkan masyarakat memperoleh akses informasi secara lebih cepat, mudah, dan terbuka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *outcome* menjadi aspek yang paling dominan dalam transformasi partisipasi masyarakat melalui media sosial. Pemanfaatan media sosial pemerintah daerah mampu meningkatkan transparansi informasi publik, memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintahan, dan memperkuat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Temuan tersebut sejalan dengan Cordella dan Bonina (2012) yang menjelaskan bahwa reformasi sektor publik berbasis teknologi informasi dapat menciptakan nilai publik melalui peningkatan transparansi dan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa tingginya penggunaan media sosial tidak selalu diikuti oleh tingginya partisipasi aktif masyarakat. Sebagian besar masyarakat masih cenderung menjadi penerima informasi dibandingkan sebagai partisipan aktif dalam diskusi dan komunikasi publik digital. Temuan tersebut memperkuat pandangan Dahlgren (2005) yang menyatakan bahwa kualitas partisipasi digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat dalam

menggunakan teknologi komunikasi digital dan budaya komunikasi yang berkembang di masyarakat.

Selain itu, penelitian ini menemukan adanya pengaruh karakteristik sosial budaya lokal terhadap pola partisipasi masyarakat di ruang digital. Nilai-nilai budaya masyarakat Bali seperti *menyama braya*, etika komunikasi, dan keharmonisan sosial memengaruhi cara masyarakat menyampaikan aspirasi maupun kritik melalui media sosial pemerintah daerah. Temuan tersebut menjadi salah satu aspek yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang sebagian besar hanya berfokus pada aspek teknologi informasi dan pelayanan digital pemerintahan.

Dari perspektif ilmu pemerintahan, hasil penelitian ini memperkuat konsep Ndraha (2003) yang menekankan pentingnya hubungan partisipatif antara pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan modern. Pemerintah tidak lagi hanya berfungsi sebagai pembuat kebijakan, tetapi juga sebagai fasilitator yang membuka ruang partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Dalam konteks tersebut, media sosial pemerintah daerah dapat dipandang sebagai salah satu instrumen penting dalam membangun hubungan kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat pada era transformasi digital. Shin et al. (2024) menjelaskan bahwa penggunaan berbagai instrumen digital partisipatif berkontribusi terhadap peningkatan kualitas keterlibatan warga dalam tata kelola pemerintahan.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi partisipasi masyarakat melalui media sosial memerlukan dukungan berbagai faktor, mulai dari infrastruktur teknologi, literasi digital masyarakat, kapasitas kelembagaan pemerintah, hingga budaya partisipasi publik yang berkembang dalam masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan pemerintahan digital tidak cukup hanya berorientasi pada teknologi, tetapi juga perlu memperhatikan aspek sosial, budaya, dan kualitas hubungan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

#### **IV. KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi partisipasi masyarakat melalui media sosial di Kabupaten Gianyar telah berlangsung sebagai bagian dari penguatan tata kelola pemerintahan digital daerah. Pemanfaatan media sosial pemerintah daerah, khususnya Instagram, telah mendorong perubahan pola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dari komunikasi satu arah menuju komunikasi yang lebih terbuka dan interaktif. Berdasarkan analisis menggunakan Teori Partisipasi Digital Jan van Dijk yang meliputi dimensi *access*, *skills*, *usage*, dan *outcome*, ditemukan bahwa masyarakat Kabupaten Gianyar secara umum telah

memiliki akses yang cukup baik terhadap media sosial pemerintah daerah dan memanfaatkan media digital sebagai sumber informasi publik.

Pada dimensi *access*, masyarakat telah mampu mengakses media sosial pemerintah melalui perangkat digital dan jaringan internet yang tersedia, meskipun masih terdapat kesenjangan akses pada beberapa wilayah tertentu. Pada dimensi *skills*, kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan media sosial menunjukkan perkembangan yang cukup baik, namun masih ditemukan keterbatasan literasi digital pada sebagian kelompok masyarakat. Pada dimensi *usage*, partisipasi masyarakat masih cenderung pasif karena sebagian besar masyarakat lebih banyak berperan sebagai penerima informasi dibandingkan sebagai pihak yang aktif menyampaikan aspirasi maupun masukan kepada pemerintah daerah. Sementara itu, dimensi *outcome* menjadi aspek yang paling dominan karena media sosial pemerintah daerah terbukti mampu meningkatkan transparansi informasi publik, memperluas akses layanan pemerintahan, dan memperkuat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Penelitian ini juga menemukan bahwa transformasi partisipasi masyarakat melalui media sosial dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung utama meliputi komitmen Pemerintah Kabupaten Gianyar dalam mengembangkan pemerintahan digital, meningkatnya penggunaan media sosial di masyarakat, serta kebutuhan masyarakat terhadap informasi publik yang cepat dan mudah diakses. Adapun faktor penghambat meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, dan budaya partisipasi masyarakat yang masih cenderung pasif dalam ruang digital pemerintahan.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, Pemerintah Kabupaten Gianyar telah melakukan berbagai upaya melalui penguatan infrastruktur digital, peningkatan literasi digital masyarakat, pengembangan kapasitas sumber daya manusia pengelola media sosial pemerintah, serta penguatan komunikasi publik digital yang lebih interaktif dan responsif. Upaya tersebut menunjukkan bahwa pengembangan partisipasi masyarakat melalui media sosial tidak hanya membutuhkan dukungan teknologi, tetapi juga memerlukan penguatan kualitas komunikasi publik dan budaya partisipasi masyarakat dalam pemerintahan digital.

#### **a. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya berfokus pada pemanfaatan media sosial pemerintah daerah di Kabupaten Gianyar sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh daerah dengan karakteristik sosial, budaya, dan tingkat perkembangan digital yang berbeda. Kedua, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif sehingga hasil penelitian

lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena partisipasi digital masyarakat dan belum mengukur tingkat partisipasi secara kuantitatif. Ketiga, penelitian lebih banyak berfokus pada media sosial pemerintah daerah sehingga belum mengkaji secara luas bentuk partisipasi digital masyarakat melalui platform digital pemerintahan lainnya.

#### **b. Arah Masa Depan Penelitian (*Future Research*)**

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian mengenai partisipasi digital masyarakat menggunakan pendekatan kuantitatif maupun metode campuran (*mixed methods*) sehingga dapat menghasilkan pengukuran yang lebih komprehensif mengenai tingkat partisipasi masyarakat dalam pemerintahan digital. Selain itu, penelitian di masa mendatang dapat memperluas objek kajian pada berbagai platform digital pemerintahan lainnya, seperti aplikasi pelayanan publik, portal pengaduan masyarakat, maupun sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*). Penelitian berikutnya juga perlu mengkaji pengaruh faktor budaya lokal, tingkat pendidikan, dan karakteristik demografis masyarakat terhadap pola partisipasi digital guna menghasilkan model pengembangan partisipasi masyarakat yang lebih efektif dan sesuai dengan karakteristik daerah masing-masing.

### **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Dekan Fakultas Manajemen Pemerintahan, Ketua Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan, serta Bapak **Dr. Karno, S.Kom., M.Si.** selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan selama proses penyusunan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada Pemerintah Kabupaten Gianyar, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gianyar, yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh informan penelitian serta berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kontribusi sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

### **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- Andriyan, Y., Rajab, A. M., Pamungkas, A. C., Muhamad, S., & Rahakratat, R. (2024). Strategi optimalisasi layanan digital di Pemerintah Daerah Kota Bandung. Skripsi. Universitas Padjadjaran.
- Asmuddin. (2025). Pengaruh transformasi digital terhadap partisipasi masyarakat dalam e-government. Skripsi. Universitas Negeri Makassar.
- Cho, W., & Melisa, W. D. (2021). Citizen coproduction and social media communication: Delivering a municipal government's urban services

- through digital participation. *Administrative Sciences*, 11(2), 59. <https://doi.org/10.3390/admsci11020059>
- Cordella, A., & Bonina, C. M. (2012). A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: A theoretical reflection. *Government Information Quarterly*, 29(4), 512–520. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.03.004>
- Dahlberg, L. (2001). The internet and democratic discourse: Exploring the prospects of online deliberative forums extending the public sphere. *Information, Communication & Society*, 4(4), 615–633. <https://doi.org/10.1080/13691180110097030>
- Dahlgren, P. (2005). The internet, public spheres, and political communication: Dispersion and deliberation. *Political Communication*, 22(2), 147–162. <https://doi.org/10.1080/10584600590933160>
- DataReportal. (2024). Digital 2024: Indonesia. <https://datareportal.com/reports/digital-2024-indonesia>
- Maharani, R. A. S. (2024). Analisis partisipasi digital masyarakat dalam penerapan e-government di Kabupaten Jember. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Mannayong, J., Rizal, M., Herling, & Faisal, M. (2024). Implementasi e-government dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Wajo. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Matt, C., Hess, T., & Benlian, A. (2015). Digital transformation strategies. *Business & Information Systems Engineering*, 57(5), 339–343. <https://doi.org/10.1007/s12599-015-0401-5>
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. PT Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, T. (2003). *Kybernology (Ilmu pemerintahan baru)*. Rineka Cipta.
- Osborne, S. P. (2006). The new public governance? *Public Management Review*, 8(3), 377–387. <https://doi.org/10.1080/14719030600853022>
- Reuters Institute. (2024). *Digital news report 2024*. Reuters Institute for the Study of Journalism.
- Shin, B., Floch, J., Rask, M., Bæck, P., Edgar, C., Berditchevskaia, A., Branlat, M., & Measure, P. (2024). A systematic analysis of digital tools for citizen participation. *Government Information Quarterly*. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101954>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi penelitian pemerintahan*. Alfabeta.
- UN Department of Economic and Social Affairs. (2024). *E-government survey 2024: The future of digital government*. United Nations.

- van Deursen, A. J. A. M., & van Dijk, J. A. G. M. (2011). Internet skills and the digital divide. *New Media & Society*, 13(6), 893–911. <https://doi.org/10.1177/1461444810386774>
- van Deursen, A. J. A. M., & van Dijk, J. A. G. M. (2014). The digital divide shifts to differences in usage. *New Media & Society*, 16(3), 507–526. <https://doi.org/10.1177/1461444813487959>
- van Deursen, A. J. A. M., & van Dijk, J. A. G. M. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media & Society*, 21(2), 354–375. <https://doi.org/10.1177/1461444818797082>
- van Dijk, J., & Hacker, K. (2003). The digital divide as a complex and dynamic phenomenon. *The Information Society*, 19(4), 315–326. <https://doi.org/10.1080/01972240309487>
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Harvard Business Review Press.
- Zhao, B., Cheng, S., Schiff, K. J., & Kim, Y. (2023). Digital transparency and citizen participation: Evidence from the online crowdsourcing platform of the City of Sacramento. *Government Information Quarterly*, 40(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101868>
- Zulfadly, M., Mustanir, A., & Jabbar, A. (2024). Evaluasi penerapan sistem informasi pemerintahan desa berbasis digital di Kabupaten Sidenreng Rappang. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Parepare.