

GOVERNMENT COMMUNICATION STRATEGIES IN PUBLICIZING POLICIES, PROGRAMS, ACTIVITIES AND REGIONAL DEVELOPMENT ACHIEVEMENTS IN THE DIGITAL ERA (Case Study in The Leadership Administration Bureau of The Regional Secretariat of The Northern Sulawesi Province)

STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH DALAM MEMPUBLIKASIKAN KEBIJAKAN, PROGRAM, KEGIATAN DAN CAPAIAN PEMBANGUNAN DAERAH PADA ERA DIGITAL (Studi Kasus di Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara)

I Wayan Aris Wartika ^{1a} Maria H. Pratiknjo ^{2b(*)} Grace Waleleng ^{3c}

¹²³Universitas Sam Ratulangi

^a25maret1992@gmail.com

^bmariapratiknjo31@gmail.com

^cgracewaleleng@gmail.com

(*) Corresponding Author
 mariapratiknjo31@gmail.com

How to Cite: miskawi. (2020). Strategi Komunikasi Pemerintah Dalam Mempublikasikan Kebijakan, Program, Kegiatan Dan Capaian Pembangunan Daerah Pada Era Digital (Studi Kasus di Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara) doi: 10.36526/js.v3i2.

<p>Received : 30-03-2023 Revised : 06-04-2023 Accepted : 30-07-2023 Keywords: Communication Strategy, Governmen, Publication, Policy, Program</p>	<p>Abstract This research aims to analyze the government's communication strategy through the Bureau of Leadership Administration at the Regional Secretariat of North Sulawesi Province in publicizing policies, programs, activities, and regional development achievements in the digital era. The method used in this research is a descriptive qualitative method. The informants used in this study were selected using purposive sampling technique, totaling 11 people. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation. The research focused on planning aspects, objectives, message aspects, and media aspects. Data analysis was conducted by data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The findings reveal that the government's communication strategy for publishing policies, programs, activities, and regional development achievements involves a systematic approach. The planning aspect consists of message preparation, design, and publication stages. The strategy primarily targets the community, aiming to provide them with government communication. The message aspect includes conveying information about upcoming and implemented policies, as well as regional development programs, activities, and achievements. The chosen media platform for publishing is Instagram, a popular social media application. In conclusion, the government's communication strategy in publicizing policies, programs, activities, and achievements of regional development in the Bureau of Administration of the Regional Secretariat of North Sulawesi Province is effective, despite relying solely on Instagram as the chosen social media platform. Therefore, it is recommended to utilize other social media platforms such as Facebook, YouTube, and others for broader reach and dissemination.</p>
--	--

PENDAHULUAN

Komunikasi menjadi suatu aktivitas dasar manusia untuk dapat saling berinteraksi antara manusia yang satu dengan manusia dengan yang lain yang pada penerapannya dapat berupa isyarat, gestur, tulisan, gambar, dan wicara yang berfungsi untuk mengenal diri sendiri, orang lain, mengetahui dunia luar dan menciptakan serta memelihara lingkungan, serta bermain dan mencari

hiburan yang mengindikasikan pentingnya komunikasi. Dalam proses komunikasi terdapat suatu proses informasi yang diterima maupun yang tidak diterima oleh komunikan. Hal ini tentunya dimaksudkan bahwa apa yang telah disampaikan dan apa yang akan dilakukan terhadap orang lain tidak akan selalu sejalan dengan apa yang diinginkan atau diharapkan. Hal ini dapat terjadi dikarenakan pola pikir manusia yang berbeda-beda, yang dapat ditemui melalui kegiatan komunikasi, baik komunikasi antar individu, kelompok komunikasi massa, dan komunikasi organisasi (Mulyana, 2022).

Dalam bidang pemerintahan, komunikasi menjadi hal yang sangat penting, dimana pemerintah wajib untuk mengkomunikasikan segala hal yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik terkait kebijakan, program, kegiatan dan capaian pembangunan yang dilaksanakan di daerah. Komunikasi menjadi sangat penting dalam pemerintahan dikarenakan akan dapat membuat publik atau masyarakat umum paham dan bisa melaksanakan kebijakan dan program-program yang disampaikan oleh pemerintah.

Pada masa sekarang ini, wadah untuk berkomunikasi semakin berkembang diantaranya melalui komunikasi digital yang memanfaatkan teknologi digital dalam komunikasi yang dapat dikatakan efektif untuk menyebarluaskan berbagai hal termasuk menginformasikan tentang kebijakan, program, kegiatan serta capaian dalam suatu rangkaian penyelenggaraan pemerintahan termasuk capaian pembangunan di daerah. Dengan teknologi komunikasi digital, yang mempermudah individu atau kelompok untuk melakukan komunikasi jarak jauh dengan mudah dan cepat bahkan dapat melingkupi mancanegara, sehingga individu maupun kelompok dapat merasakan kemudahan dalam memperoleh informasi dan berkomunikasi melalui media sosial yang ada yang dalam satu genggam *smartphone* ke semua orang yang berada di dunia. Dalam penggunaan teknologi komunikasi digital terdapat platform-platform yang membantu mempermudah proses komunikasi antar satu individu dengan individu yang lainnya maupun individu dengan kelompok atau bahkan kelompok dengan kelompok untuk berinteraksi. Hal ini dibuktikan dengan jumlah pengguna teknologi komunikasi digital melalui penggunaan internet dan platform-platform yang ada semakin hari semakin meningkat.

Data Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, mengungkapkan bahwa pengguna internet aktif di Indonesia saat ini mencapai 63 juta orang. Dari angka tersebut, 95% menggunakan internet untuk mengakses jejaring sosial diantaranya Facebook dan Twitter di mana Indonesia menempati peringkat empat pengguna Facebook terbesar setelah USA, Brazil dan India. Sedangkan Indonesia menempati peringkat 5 pengguna Twitter terbesar di dunia setelah USA, Brazil, Jepang dan Inggris. Wilayah Indonesia sendiri terdapat 65 juta pengguna Facebook, sebanyak 33 juta pengguna aktif perharinya, 55 juta pengguna aktif yang memakai perangkat mobile dalam pengaksesannya perbulan dan sekitar 28 juta pengguna aktif yang memakai perangkat mobile per harinya. Selain itu jejaring sosial lain yang dikenal di Indonesia yaitu path dengan jumlah pengguna 700.000 di Indonesia, Line sebesar 10 juta pengguna, Google Plus 3,4 juta pengguna dan LinkedIn 1 juta pengguna (Kominfo, 2013).

Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada periode 2022-2023. Jumlah tersebut meningkat 2,67% dibandingkan pada periode sebelumnya yang sebanyak 210,03 juta pengguna. Sepanjang tahun 2021, pengguna mobile di Indonesia mengunduh 7,31 miliar aplikasi yang dapat dikatakan bahwa setiap 1 menit, lebih dari 13 ribu aplikasi diunduh oleh pengguna mobile di Indonesia (Finaka, 2023).

Data APJII, melalui "Profil Internet Indonesia 2022" dilihat dari platform media sosial yang digunakan, per Desember 2022, terdapat 9 kategori aplikasi yang sering diakses pengguna yaitu aplikasi browser, media sosial, pesan instan, aplikasi konferensi online, market place, tv berbasis internet atau platform streaming, transportasi online, aplikasi musik dan dompet digital. Media sosial yang paling banyak di gunakan yaitu facebook dan facebook messenger yang persentasenya mencapai 68,36 persen. Untuk media sosial seperti instagram masih dianggap kurang karena hanya sebesar 21,02 persen. Sedangkan youtube mencapai 63,02 persen (Maulida, 2022).

Ketersediaan platform-platform dan pengguna yang banyak, proses komunikasi yang disampaikan akan lebih cepat dan mencakup jangkauan yang lebih luas dan lebih banyak termasuk informasi yang dibagikan dari pemerintah tentang kebijakan, program kegiatan dan capaian dalam rangka untuk pembangunan daerah menggunakan sistem digital (Beschorner, 2021). Penggunaan komunikasi untuk menyampaikan informasi oleh pemerintah kepada masyarakat menggunakan sistem digital di Indonesia, semakin hari semakin tinggi. Hal tersebut juga berlaku di Wilayah Provinsi Sulawesi Utara.

Pemerintah provinsi Sulawesi Utara memiliki banyak kebijakan dan program serta segudang pencapaian pembangunan daerah. Hal ini tentunya harus dikomunikasikan kepada masyarakat sebagai bagian komunikasi untuk menginformasikan kebijakan dan program serta pencapaian, yang akan lebih cepat dan efektif apabila informasi dipublikasikan menggunakan sistem digital yakni dengan memanfaatkan platform-platform media sosial yang tersedia diantaranya, youtube, instagram, facebook, twitter, path dan lainnya. Proses publikasi sebagai bagian dari komunikasi pemerintah daerah provinsi Sulawesi Utara melalui Sekretariat Daerah tepatnya di Biro Administrasi Pimpinan harus intens dilakukan.

Hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, di Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara, menunjukkan bahwa proses publikasi tentang kebijakan, program-program, kegiatan dan capaian pembangunan daerah di Provinsi Sulawesi Utara dilakukan dengan menggunakan sistem digital memanfaatkan platform media sosial instagram. Tetapi, platform digital yang digunakan hanya platform instagram dari sekian banyak platform media sosial yang tersedia. Platform instagram yang digunakanpun kurang memiliki daya tarik terhadap informasi yang dipublikasikan. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah respon terhadap informasi yang dipublikasikan, dimana hanya sedikit yang merespon informasi yang dipublikasikan, yang ditunjukkan dengan hanya memperoleh rata-rata 5 – 10 respon "Heart" pada setiap postingan lakukan, yang tidak sesuai dengan pengikut instagram yang dibuat Biro Administrasi Pimpinan per Januari 2023 mencapai 264 pengikut. Hal ini disebabkan akibat informasi atau postingan yang disampaikan bersifat monoton serta tampilan yang dipublikasikan tidak memiliki daya tarik responden pengguna media sosial dalam hal ini instagram.

Informasi tentang kebijakan program kegiatan pencapaian Pembangunan Daerah yang akan dipublikasikan oleh biro administrasi pimpinan di sekretariat daerah provinsi Sulawesi Utara menunjukkan bahwa tidak terdapat standar operasional prosedur untuk mempublikasikan informasi sebagai bagian komunikasi pemerintah kepada masyarakat dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan publik. Informasi yang dikomunikasikan dengan cara publikasi belum secara keseluruhan dapat mencapai lapisan masyarakat dikarenakan selain platform yang digunakan masih sangat terbatas isi atau pesan yang disajikan di dalam platform yang digunakan masih dinilai monoton atau tidak berkembang atau bentuknya tidak berubah dilihat dari daya tarik penyajian informasi yang dilakukan melalui media sosial.

Permasalahan lainnya yang terdapat dalam proses publikasi informasi dari pemerintah provinsi Sulawesi Utara, Biro Administrasi Pimpinan hanya menggunakan 1 platform media sosial untuk menyampaikan atau mengkomunikasikan tentang kebijakan program dan kegiatan serta capaian Pembangunan Daerah yang dilakukan oleh pemerintah daerah provinsi Sulawesi Utara. Di mana apabila menggunakan banyak platform media sosial, terlebih platform media sosial yang paling banyak diunduh atau diminati oleh masyarakat pengguna internet, informasi yang disampaikan kepada masyarakat akan lebih luas jangkauan dan sasaran informasi yang diberikan semakin banyak. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara, proporsi individu pengguna internet pada tahun 2017 mencapai 35,44%, 2018 sebesar 40,59% dan tahun 2019 sebesar 46,73% (BPS Sulut, 2020). Hal ini secara tidak langsung, presentase pengguna media sosial semakin tinggi dari tahun ke tahun.

Berdasarkan uraian yang dijelaskan, seharusnya informasi yang berkaitan dengan kebijakan, program, kegiatan dan ketercapaian pembangunan daerah di Provinsi Sulawesi Utara lebih mudah diperoleh oleh masyarakat namun pada kenyataannya, proses publikasi yang dilakukan

melalui media sosial sebagai bagian dari strategi komunikasi pemerintah Provinsi Sulawesi Utara menggunakan sistem digital belum dapat menarik respon masyarakat. Hal inilah yang menjadi daya tarik peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Komunikasi Pemerintah Dalam Mempublikasikan Kebijakan, Program, Kegiatan dan Capaian Pembangunan Daerah Pada Era Digital (Studi Kasus Di Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara)”.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi pemerintah melalui Biro Administrasi Pimpinan di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara dalam mempublikasikan kebijakan, program, kegiatan dan capaian pembangunan daerah pada era digital?

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian ini ditujukan untuk menganalisa strategi komunikasi pemerintah melalui Biro Administrasi Pimpinan di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara dalam mempublikasikan kebijakan, program, kegiatan dan capaian pembangunan daerah pada era digital.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah desain penelitian kualitatif dengan pendekatan studi deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengamati dan memahami strategi komunikasi pemerintah dalam mempublikasikan kebijakan, program, kegiatan, dan capaian pembangunan daerah menggunakan sistem digitalisasi di Biro Administrasi Pimpinan di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Penelitian dilaksanakan di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara, dengan fokus pada Biro Administrasi Pimpinan. Waktu penelitian berlangsung selama 5 bulan, yang meliputi survei atau observasi lapangan, proses pembimbingan, dan pelaksanaan ujian.

Pemilihan informan penelitian dilakukan menggunakan teknik purposive sampling. Sebanyak 11 informan terlibat dalam penelitian ini, yang terdiri dari Kepala Biro Administrasi Setda Provinsi Sulut, Kepala Bagian Materi dan Komunikasi Biro Administrasi Pimpinan, Editor Publikasi kebijakan dan program pemerintah, Pegawai Komunikator media digital, serta masyarakat pengguna digital/media sosial.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pertanyaan penelitian difokuskan pada aspek *What* (Apa), *Why* (Mengapa), *Who* (Siapa), *Where* (Dimana), *When* (Kapan), dan *How* (Bagaimana) terkait strategi komunikasi pemerintah dalam mempublikasikan kebijakan, program, kegiatan, dan capaian pembangunan daerah menggunakan sistem digitalisasi.

Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, tesis, dan website yang relevan sebagai data pendukung. Data primer diperoleh langsung dari informan atau sumber asli terkait strategi komunikasi pemerintah provinsi Sulawesi Utara melalui Biro Administrasi Pimpinan.

Proses analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan untuk menyederhanakan data yang diperoleh, sedangkan penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel, diagram, grafik, atau narasi. Penarikan kesimpulan dilakukan untuk mencari makna, pola, dan penjelasan terkait strategi komunikasi pemerintah provinsi Sulawesi Utara melalui Biro Administrasi Pimpinan di Sekretariat Daerah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Informan yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu peneliti menentukan informan yang diambil dikarenakan peneliti menganggap informasi dapat memberikan informasi yang dibutuhkan khususnya yang berkaitan erat

dengan komunikasi pemerintah untuk mempublikasikan kebijakan, program, kegiatan dan capaian Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara pada era digital.

Komunikasi pemerintah merupakan komunikasi yang terjadi di dalam organisasi pemerintah oleh sebab itu komunikasi di dalam pemerintahan berkaitan erat dengan konteks komunikasi organisasi dan juga merupakan bagian dari komunikasi organisasi. Komunikasi pemerintah berkaitan erat dengan arus penyampaian dan penerimaan pesan dilakukan melalui jaringan yang sifatnya memiliki hubungan yang saling tergantung antara yang satu dengan yang lain didasarkan pada aturan-aturan yang telah ditentukan. Pesan yang disampaikan dan yang diterima bukan sekedar berupa informasi tetapi juga berkaitan erat dengan penyebaran ide-ide instruksi serta feeling yang berhubungan dengan tindakan dan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah.

Proses wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Biro Administrasi Pimpinan yang terdiri dari pimpinan, kepala bagian serta tim editor dan tenaga ahli dalam proses penyampaian komunikasi yang dimiliki untuk mempublikasikan kebijakan, program, kegiatan dan pencapaian pembangunan daerah pada era digital di sekretariat daerah provinsi Sulawesi Utara yang berkaitan dengan rangkaian perencanaan yang dilakukan untuk menyampaikan proses komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah serta tujuan yang merupakan sasaran untuk mempublikasikan kebijakan dan program yang telah dikeluarkan sertapesan yang merupakan suatu pokok yang dimaksud untuk disampaikan atau dikomunikasikan kepada kelompok sasaran yang menggunakan media dalam hal ini faktor-faktor digital sebagai saluran komunikasi tentang kebijakan dan program serta capaian pemerintah provinsi Sulawesi Utara tentang pembangunan daerah.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersama dengan informan A.M yang adalah Kepala Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara yang dilakukan pada hari Senin tanggal 10 Mei tahun 2023 pada pukul 10.00 WITA, menerangkan bahwa:

“komunikasi khususnya dalam pemerintahan itu merupakan komunikasi yang dilakukan antara orang kepada orang yang terjadi dalam konteks organisasi pemerintahan di mana komunikasi pemerintahan itu tidak terlepas dari konteks komunikasi organisasi sebagai bagian dari komunikasi organisasi. Tujuannya yaitu untuk memberikan informasi kepada khalayak ramai tentang organisasi yang berkaitan erat dengan aktivitas organisasi serta program-program yang dijalankan serta kebijakan yang dikeluarkan harus disampaikan kepada publik melalui komunikasi”

Selanjutnya oleh Kepala Biro administrasi pimpinan menambahkan bahwa:

“seperti yang dilakukan oleh pemerintah daerah provinsi Sulawesi Utara khususnya yang berada di biro administrasi pimpinan itu bertugas untuk mempublikasikan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah provinsi Sulawesi Utara dalam hal ini Gubernur melalui program kegiatan serta menjelaskan juga tentang pencapaian pembangunan yang dilakukan di daerah provinsi Sulawesi Utara yang menggunakan sistem digitalisasi yang tersedia. Diantaranya menggunakan media-media yang sekarang lagi ngetren yaitu berupa platform media sosial misalkan Facebook Instagram bahkan YouTube”.

Hal yang senada juga disampaikan oleh Kepala Bagian materi dan komunikasi pimpinan biro administrasi pimpinan, oleh informan J.S yang diwawancarai pada hari Senin tanggal 10 Mei tahun 2023 pada pukul 11.30 WITA mengatakan bahwa:

“pada masa sekarang ini proses komunikasi atau informasi yang akan disampaikan itu akan lebih cepat sampai pada kelompok sasaran dalam hal ini oleh pemerintah mengeluarkan informasi dalam bentuk kebijakan tujuannya ke masyarakat akan lebih cepat dikarenakan adanya era digital. Era digital ini harus dipergunakan sebaik mungkin oleh pemerintah yang akan memberikan informasi misalkan tentang kebijakan serta program dan ketercapaian pembangunan yang dilakukan di daerah provinsi Sulawesi Utara dikarenakan dengan digitalisasi dalam pelayanan publik tidak hanya bermanfaat bagi masyarakat tapi juga bagi internal penyelenggara pelayanan publik dikarenakan dapat menghemat hingga 50% waktu pelayanan dan 50% anggaran yang dikeluarkan di kemudian hari”.

Ditambahkan oleh informan J.S, mengatakan bahwa:

“proses komunikasi pemerintah juga berkaitan erat dengan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik di mana hal ini menjadi suatu penerapan sistem pemerintahan yang urgent di mana penerapan ini berada pada era penerapan teknologi oleh masyarakat saat ini sehingga dengan sistem pemerintahan berbasis elektronik tata kelola pemerintahan yang baik akan lebih mudah untuk dapat diwujudkan. Hal ini secara keseluruhan disesuaikan dengan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik di mana tujuan yang paling penting ujungnya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik agar seluruh opd yang terlibat di dalam pelayanan publik dapat melayani masyarakat dengan mudah terbuka dan cepat. Oleh sebab itu dengan digitalisasikomunikasi pemerintahan dalam hal ini menjadi suatu perwujudan reformasi melalui akselerasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi”.

Era digitalisasi menuntut pemerintah untuk merubah atau menyesuaikan proses komunikasi kepada kelompok sasaran dalam hal ini masyarakat dilakukan secara digitalisasi yang mana komunikasi pemerintah pada era digital tidak hanya berupa perubahan penyelenggaraan kegiatan tatap muka menjadi virtual, tetapi melibatkan perubahan pola pikir dan budaya kerja aparatur sipil negara khususnya yang berada di lingkungan pemerintah provinsi Sulawesi Utara terutama dalam hal komunikasi pemerintah tentang kebijakan program dan kegiatan serta ketercapaian Pembangunan Daerah yang dilakukan oleh biro administrasi pimpinan.

Oleh sebab itu dibutuhkan strategi-strategi khusus untuk memberikan atau menyampaikan informasi melalui komunikasi dalam hal ini oleh pemerintah untuk mempublikasikan kebijakan program kegiatan serta ketercapaian pembangunan daerah yang dilakukan pada era atau pada masa digital dalam pelaksanaan kegiatan komunikasi oleh Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Pelaksanaan komunikasi pemerintah dalam mempublikasikan kebijakan, program, kegiatan dan capaian pembangunan daerah pada era digital yang dilakukan oleh Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara yang didasarkan pada aspek-aspek yang terdiri dari aspek perencanaan aspek tujuan aspek pesan dan aspek media.

1) Perencanaan

Perencanaan dianggap sebagai suatu tindakan atau kegiatan yang tersusun tentang proses komunikasi dalam hal ini yang dilakukan oleh pemerintah untuk menyampaikan kebijakan dan program terutama yang berkaitan dengan keterpaparan pembangunan di daerah. Perencanaan komunikasi dianggap sebagai suatu rangkaian tentang Bagaimana suatu kegiatan komunikasi akan dan atau harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Perencanaan dalam komunikasi dianggap sebagai suatu proses pengalokasian sumber daya Komunikasi untuk mencapai tujuan organisasi sumber daya tersebut yang tidak hanya mencakup media masyarakat dan komunikasi antar pribadi tetapi berkaitan dengan segala aktivitas yang dirancang untuk mengubah dan menciptakan keterampilan-keterampilan tertentu diantara individu dan kelompok yang berkaitan dengan lingkup tugas-tugas yang diberi.

Perencanaan dalam suatu komunikasi dapat membantu di mana Pesan yang disampaikan konsisten pada saat sampai pada target sasaran sehingga perencanaan komunikasi sangat penting untuk kesuksesan dalam organisasi atau lembaga yang ada di pemerintahan khususnya. Hal tersebut dikarenakan perencanaan komunikasi menjadi hal yang sangat penting untuk mencapai tujuan.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersama dengan Kepala Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara tentang komunikasi pemerintah dalam mempublikasikan kebijakan, program, kegiatan dan capaian pembangunan daerah pada era digital menyatakan bahwa:

“dalam pelaksanaan penyampaian atau komunikasi pemerintah untuk mempublikasikan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah provinsi Sulawesi Utara serta program dan

kegiatan dan pencapaian Pembangunan Daerah pada masa sekarang ini pada era digitalisasi tentunya sangat berkaitan erat dengan penggunaan platform yang ada. Dimanfaatkan untuk mempermudah serta mempercepat penyampaian informasi tentang hal-hal yang saya sampaikan tadi bisa lebih cepat kepada kelompok sasaran dalam hal ini pada masyarakat. Sehingga sebelum melaksanakannya tentu harus dilakukan suatu perencanaan yang disusun secara matang tentang apa saja yang akan disampaikan serta program-program apa yang akan dipublikasikan serta bagaimana nantinya dampak atau efek atau feedback dari Informasi yang disampaikan tersebut dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah khususnya bagi admin biro administrasi pimpinan untuk mengeksekusi mengolah lagi tentang Bagaimana komunikasi pemerintah kepada masyarakat menggunakan sistem digitalisasi untuk disesuaikan pada era saat ini yaitu era digital”.

Hal sudah ada juga disampaikan oleh Kepala Bagian materi dan komunikasi pimpinan biro administrasi pimpinan, yang mengatakan bahwa:

“proses perencanaan untuk komunikasi pemerintah dalam mempublikasikan kebijakan, program, kegiatan dan capaian Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara pada era digital dilakukan melalui tahapan-tahapan yaitu mengumpulkan program-program apa saja atau kebijakan-kebijakan serta kegiatan yang akan dan telah dilaksanakan serta Bagaimana pencapaian pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah provinsi Sulawesi Utara kepada masyarakat. Dari rangkuman kebijakan program dan lain-lain yang telah diperoleh selanjutnya dipublikasikan melalui tim yang ada di bagian biro administrasi pimpinan sebagai bagian materi dan komunikasi pimpinan”.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersama dengan tim editor publikasi dan program yang berada di bagian materi dan komunikasi pimpinan biro administrasi pimpinan sekretariat daerah provinsi Sulawesi Utara yakni informan D.W dan informal E.G yang diwawancarai pada hari Selasa tanggal 10 Mei 2023 pada jam 14:00 WITA, mengatakan bahwa:

“proses komunikasi pemerintah untuk mempublikasikan kebijakan dan program yang dilakukan itu terlebih dahulu biro administrasi pimpinan melakukan pengumpulan informasi-informasi kebijakan kemudian program-program serta ketercapaian daerah Kemudian diolah dan dipersiapkan untuk dipublikasikan nantinya apabila proses telah melalui editing dan telah disetujui oleh pimpinan untuk segera dipublikasikan”.

Melalui hasil wawancara yang dilakukan tergambar bahwa proses perencanaan komunikasi pemerintah sebelum dipublikasikannya kebijakan, program, kegiatan dan capaian Pembangunan Daerah khususnya pada era digital sekretariat daerah provinsi Sulawesi Utara melalui biro administrasi pimpinan menyusun tahap-tahap perencanaan tentang komunikasi pemerintah sebelum dilakukannya proses publikasi terhadap kebijakan program kegiatan dan capaian Pembangunan Daerah pada era digital.

2) Tujuan

Tujuan komunikasi pemerintah yaitu untuk memberikan informasi sebagai bagian terhadap pelayanan publik melalui komunikasi publik dengan tujuan untuk membangun citra dan reputasi institusi dan pengelola komunikasi bagi publik sebagai salah satu instansi pemerintah yaitu membentuk opini publik menampung dan mengolah pesan serta aspirasi masyarakat, hingga upaya mengklarifikasi data dan informasi yang berkembang di masyarakat di mana pengelolaan komunikasi pemerintah harus sejalan dengan kemajuan teknologi komunikasi digital.

Dengan perkembangan teknologi digital, Salah satu hal yang dianggap penting adalah dengan meningkatkan kualitas penanganan komunikasi pemerintah yang harus dilakukan di mana hal ini merupakan suatu konsekuensi logis dari semakin meningkatnya tantangan besar terhadap organisasi publik baik internal maupun kebutuhan eksternal dari instansi pemerintah. Oleh sebab itu dalam proses komunikasi pemerintah kepada masyarakat dalam hal untuk mempublikasikan kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah serta program dan pencapaian daerah yang

telah dicapai yang dilakukan oleh pemerintah harus disampaikan kepada khalayak umum atau publik.

Proses komunikasi tersebut menjadi titik utama dalam suksesnya keberlangsungan pelayanan publik guna mewujudkan good governance sebab pemerintah berperan sebagai komunikator yang menyalurkan berbagai info pada masyarakat dan mempersuasi masyarakat agar turut aktif dalam pengembangan sumber daya publik.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersama dengan Kepala Biro administrasi pimpinan sekretariat daerah provinsi Sulawesi Utara mengatakan bahwa:

“Tujuan dari proses komunikasi pemerintah yaitu agar membuat publik serta organisasi saling mengenal satu sama lain, baik dalam hal kebutuhan kepentingan, harapan, maupun budaya masing-masing sehingga aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal memberikan atau menyampaikan informasi hendaknya menunjukkan upaya komunikasi untuk saling mengenal dan saling mengerti akan beberapa hal terutama dalam mempublikasikan kebijakan program dan kegiatan terutama tentang ketercapaian pembangunan yang berada di daerah. salah satu langkah untuk menyampaikan informasi atau kebijakan sebagai bagian dari komunikasi pemerintah yaitu menggunakan platform platform digital untuk menyesuaikan perkembangan saat ini yang telah memasuki Daerah atau wilayah Era digitalisasi 4.0 menuju 5.0.

Oleh Kepala Bagian Materi Dan Info Komunikasi Biro Administrasi Pimpinan menyampaikan tentang tujuan komunikasi pemerintah yang berkaitan erat dengan proses publikasi kebijakan dan kegiatan serta ketercapaian Pembangunan Daerah pada masyarakat yaitu:

“kebijakan publik pada dasarnya bertujuan untuk mewujudkan ketertiban dalam masyarakat umum melindungi hak-hak masyarakat mewujudkan ketentraman dan kedamaian dalam masyarakat dan pada akhirnya untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Kebijakan publik ini berlandaskan pada kebijakan serta program yang disusun oleh pemerintah dalam hal ini Pemerintah provinsi Sulawesi Utara untuk menginformasikan tentang kebijakan apa saja yang dibuat serta dampak-dampaknya bagi masyarakat yang tentunya untuk difokuskan pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah ini pada hakekatnya merupakan kebijakan yang ditujukan untuk publik dalam pengertian yang seluas-luasnya baik itu dilakukan secara langsung maupun tidak langsung yang terjamin pada berbagai dimensi kehidupan publik. proses komunikasi pemerintah tersebut dilakukan disesuaikan dengan era digital sehingga komunikasi pemerintah tentang kebijakan program dan kegiatan yang dibuat dilakukan menggunakan sistem digital di mana tujuan agar mempercepat informasi yang disampaikan”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, menunjukkan bahwa pemerintah provinsi Sulawesi Utara dalam mengkomunikasikan kebijakan program dan kegiatan serta ketercapaian pembangunan daerah di wilayah Sulawesi Utara agar masyarakat dapat memperoleh informasi yang tepat tentang rangkaian kebijakan program dan kegiatan yang dilakukan sebagai bagian dari komunikasi publik serta bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. di mana dalam proses komunikasi pemerintah tersebut pemerintah provinsi Sulawesi Utara mempublikasikan kegiatan dengan menggunakan sistem digitalisasi berupa pemanfaatan platform-platform media sosial sebagai suatu komunikasi pemerintah daerah kepada masyarakat di mana informasi yang diterima menjadi lebih cepat.

3) Pesan

Dalam menyampaikan informasi tentunya harus ada pesan yang terkandung dalam suatu komunikasi. Pesan tersebut merupakan suatu komponen dalam proses komunikasi berupa paduan dari pikiran dan perasaan yang dituangkan dengan menggunakan lambang, bahasa atau lambang lainnya yang disampaikan kepada orang lain. Dalam hal ini pesan yang terkandung yaitu kebijakan program dan kegiatan serta ketercapaian pembangunan daerah yang dilakukan oleh pemerintah yang harus disampaikan kepada masyarakat.

Pesan ini berperan sebagai perwakilan terhadap ide, pikiran, gagasan dan perasaan yang dikirimkan komunikator dalam hal ini pemerintah daerah provinsi Sulawesi Utara kepada komunikan yaitu masyarakat sebagai kelompok sasaran dengan tujuan agar informasi yang diterima lebih tepat sasaran dan informasi berasal sumber yang tepat. Dalam proses berkomunikasi, pesan menjadi bagian atau unsur penting yang harus selalu ada dalam komunikasi dikarenakan sesuatu yang disampaikan komunikator kepada komunikan dalam proses komunikasi berupa pesan dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Pemerintah provinsi Sulawesi Utara dalam menyampaikan pesan sebagai bagian dari komunikasi pemerintah yaitu dengan menggunakan informasi secara tulisan. Di mana informasi secara tulisan tersebut terdiri dari kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah serta program dan kegiatan yang sedang atau telah selesai dijalankan.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersama dengan Kepala Biro administrasi pimpinan sekretariat daerah provinsi Sulawesi Utara menyampaikan bahwa:

“pesan yang dimaksud dalam komunikasi pemerintah yaitu berkaitan dengan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah untuk kebutuhan publik dalam hal ini juga untuk meningkatkan pelayanan publik. Selain itu pesan yang akan disampaikan oleh pemerintah kepada masyarakat juga sebagai bentuk pelaporan dari pemerintah terhadap pelaksanaan kegiatan dan program-program yang telah dijalankan dan yang akan dijalankan oleh pemerintah yang tujuannya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tentunya pesan tersebut memberikan dampak bagi pemerintah maupun bagi kelompok sasaran dalam hal ini masyarakat. Pesan yang disampaikan oleh pemerintah kepada masyarakat ini tentunya diharapkan ada feedback, ada respon balik dari masyarakat tentang bagaimana dengan adanya kebijakan ini, dengan adanya program ini, dengan adanya kegiatan ini, serta ketercapaian pembangunan daerah selama ini seperti apa, dengan kata lain pemerintah akan dapat memiliki pertimbangan baru apakah kebijakan, kegiatan, program yang dilakukan itu dapat memberikan manfaat yang besar kepada masyarakat atau tidak. Hal ini berkaitan dengan pelayanan publik Oleh sebab itu Pesan yang disampaikan itu harus dikemas secara baik namun tetap berada pada garis atau prosedur yang sesuai”

Hasil wawancara peneliti bersama dengan informan B.S, R.T dan J.M sebagai masyarakat kelompok sasaran informasi yang diberikan oleh pemerintah sebagai bagian komunikasi pemerintah kepada masyarakat. Informan B.S menyampaikan bahwa:

“untuk memperoleh informasi saat ini itu sangat gampang terlebih kita tinggal menggunakan smartphone mencari informasi apa saja yang kita inginkan itu dapat diperoleh bahkan dengan cepat. Istilahnya informasi itu sudah ada dalam genggaman dalam satu klik kan kita langsung memperoleh segala informasi yang dibutuhkan. Termasuk informasi-informasi dari pemerintah yang berkaitan dengan kebijakan kemudian program dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah yang tujuannya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat”

Sama halnya dengan informan B.S, informasi R.T menyampaikan bahwa:

“berbicara tentang pesan tentunya itu berkaitan dengan informasi baik informasi antara individu dengan individu maupun antara individu dengan instansi. Untuk fokus saat ini Tentunya pesan yang dimaksud itu Pesan yang disampaikan oleh pemerintah kepada masyarakat umum. Tentunya untuk menyampaikan pesan dari pemerintah sebagai bentuk komunikasi pemerintah kepada masyarakat bagi saya sendiri tentunya harus dikemas secara menarik dan bagaimana cara agar informasi tersebut bisa cepat sampai kepada masyarakat salah satunya dengan menggunakan plafon media sosial yang ada nah di situ pesan tersebut harus dikemas atau harus dibuat sebaik mungkin memiliki daya tarik yang baik sehingga menarik dan enak untuk di baca. Melalui penyajian informasi yang diberikan dengan menggunakan media sosial daya tarik itu menjadi hal yang penting agar masyarakat tertarik untuk membantu akan menyampaikan juga atau Meneruskan ke masyarakat lainnya sebagai bagian membantu lah pada pemerintah untuk menyampaikan informasi”.

Menurut informan J.M, pesan yang terkandung dalam suatu informasi harus jelas dan apabila menggunakan media sosial sebagai platform digital tentunya harus menarik. Dalam proses wawancara yang dilakukan informan J.M menyampaikan bahwa:

“kalau menyampaikan informasi melalui media sosial itu ada kalimat yang mengatakan bahwa ‘kesan pertama begitu menggoda selanjutnya terserah anda’. Sama halnya dengan Informasi yang disampaikan oleh pemerintah dalam hal ini sebagai bagian dari komunikasi pemerintah tentunya penyajian Pesan yang disampaikan dalam bentuk informasi yang dilakukan menggunakan media sosial tentunya harus menarik karena apabila penyampaian atau proses publikasi itu memiliki hal yang menarik baik isi serta penampilan secara otomatis masyarakat sebagai kelompok sasaran informasi akan lebih tertarik dan seperti yang disampaikan oleh teman saya R.T kita akan membantu untuk menyebarkan informasi yang diperoleh tersebut”.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersama dengan kepala bagian materi dan komunikasi pimpinan di biro administrasi pimpinan tentang pesan yang terkandung dalam komunikasi pemerintah kepada masyarakat mengenai kebijakan program kegiatan dan ketercapaian pembangunan daerah khususnya di era digital mengatakan bahwa:

“tujuan utama dari pesan yang dibuat kemudian dipublikasikan itu sebagai bagian dari komunikasi pemerintah tentunya harus mengandung pesan-pesan tentang kebijakan-kebijakan yang dibuat serta memberitahukan tentang program bahkan seberapa besar ketercapaian Pembangunan Daerah yang dilakukan di daerah kita ini khususnya di daerah provinsi Sulawesi Utara sebagai bagian untuk meningkatkan pelayanan publik atau pelayanan pada masyarakat. Untuk mendukung hal tersebut tentunya Pesan yang disampaikan harus diatur secara baik kemudian Bagaimana proses penyampaian itu dilakukan di mana saat ini informasi yang akan disampaikan atau dikomunikasikan kepada masyarakat itu dikemas dalam bentuk yang lebih menarik untuk diinformasikan di mana sarana prasarana yang digunakan yaitu menggunakan sistem digitalisasi Dalam hal ini menggunakan plafon platform media sosial yang ada Mengapa harus menggunakan media sosial atau platform platform tersebut dikarenakan masyarakat saat ini dalam memperoleh atau mencari informasi lebih cepat diperoleh melalui platform-platform media sosial sehingga hal ini menjadi sasaran utama dari pemerintah daerah provinsi Sulawesi Utara dalam menyampaikan pesan yaitu dengan menggunakan media sosial sebagai bagian dari perkembangan zaman di mana saat ini berada pada era digital”.

Pesan yang terkandung dalam suatu informasi yang dilakukan pemerintah sebagai bagian dari komunikasi pemerintah terhadap masyarakat atau publik, merupakan suatu amanat atau nasihat yang disampaikan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan tujuan agar informasi yang diperoleh masyarakat lebih tepat dan lebih cepat sampai kepada masyarakat. Oleh sebab itu berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, tergambar bahwa pesan yang diberikan oleh pemerintah provinsi Sulawesi Utara sebagai bentuk komunikasi pemerintah melalui media sosial sebagai platform platform digitalisasi dikemas secara baik tanpa menghilangkan sedikitpun tujuan utama dari penyaluran informasi yang disampaikan.

4) Media

Media komunikasi merupakan sarana atau alat yang dipergunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada masyarakat luas. Media komunikasi pada masa saat ini memiliki media komunikasi modern diantaranya telepon, smartphone, televisi, komputer, surat elektronik. Bahkan media komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi pada saat ini lebih banyak menggunakan platform platform digitalisasi di mana orang dapat berinteraksi dengan jarak tanpa batas.

Pada era digital saat ini, mencari informasi menjadi sangat gampang dikarenakan dapat ditelusuri melalui media-media sosial yang ada saat ini. Melalui media-media sosial ini pertukaran informasi menjadi sangat cepat baik antar satu individu dengan individu lainnya maupun antara individu dengan pemerintah bahkan dari pemerintah sendiri untuk menyampaikan informasi tentang

kebijakan, kegiatan, dan program yang dilakukan dapat disampaikan melalui media sosial yang tersedia pada saat ini seperti YouTube, Facebook, Instagram, dan media-media sosial lainnya yang dapat membantu Proses penyampaian informasi menjadi lebih cepat.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersama dengan Kepala Biro administrasi pimpinan sekretariat daerah provinsi Sulawesi Utara menyampaikan bahwa:

“saat ini pemerintah daerah provinsi Sulawesi Utara melalui biro administrasi pimpinan dalam menyampaikan informasi pada masyarakat tentang kebijakan, program dan kegiatan serta capaian pembangunan daerah menggunakan media-media sosial sebagai parfum-parfum digital untuk mempermudah dan mempercepat penyampaian informasi sampai kepada masyarakat. Hal ini sebagai bagian untuk menunjang pelayanan publik”

Diwawancarai di tempat terpisah kepala bagian materi dan komunikasi pimpinan di biro administrasi pimpinan informan J.S mengatakan bahwa:

“untuk saat ini media yang digunakan oleh pemerintah provinsi Sulawesi Utara dalam hal ini biro administrasi pimpinan untuk mengkomunikasikan tentang kebijakan dan program serta capaian pembangunan pemerintah provinsi Sulawesi Utara, menggunakan media sosial sebagai platform digital untuk membantu penyampaian informasi. Saat ini Kami menggunakan aplikasi media sosial berupa Facebook dan Instagram. Saat ini dijalankan dan sedang dikembangkan mengenai proses penyajian publikasinya seperti apa”

Hasil wawancara peneliti bersama dengan tim editor, publikasi dan program di biro administrasi pimpinan, informan yang terdiri dari informan D.W, C.K dan F.G mengatakan bahwa untuk saat ini media sosial yang digunakan untuk menyampaikan informasi yang berkaitan dengan kebijakan program dan kegiatan pemerintah provinsi Sulawesi Utara hanya menggunakan Instagram.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, tergambar bahwa media sosial sebagai platform digital yang digunakan oleh biro administrasi pimpinan sebagai alat saluran komunikasi tentang kebijakan dan program serta capaian Pembangunan Daerah yang dilakukan oleh pemerintah provinsi Sulawesi Utara hanya menggunakan satu media sosial yaitu instagram.

Strategi Komunikasi Pemerintah Dalam Mempublikasikan Kebijakan, Program, Kegiatan Dan Capaian Pembangunan Daerah Pada Era Digital

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam berinteraksi tidak terkecuali komunikasi yang berkaitan dengan pemerintahan. Dalam menyampaikan praktik-praktik kebijakan aspek komunikasi harus menjadi tiang tonggak utama salah satunya agar dapat meminimalisir terjadi kesalahpahaman sehingga dapat menyebabkan menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh sebab itu, perlu dilakukan kesadaran bersama dari para perumus dan pemangku kebijakan untuk mendesain komunikasi sebagai bagian dari informasi dan strategi komunikasi pemerintah sebagai salah satu instrumen untuk mendukung implementasi kebijakan yang efektif.

Komunikasi pemerintah dianggap sebagai suatu komunikasi yang memiliki pesan kebijakan yang dilakukan pemerintah yang sangat penting. Dikarenakan sebaik apapun kebijakan yang telah dirumuskan oleh pemerintah tidak akan berhasil apabila tidak didukung oleh komunikasi yang baik dan efektif dan yang paling penting pesan yang terkandung melalui komunikasi yang dilakukan dapat membangun kepercayaan publik. hal ini harus sejalan dengan situasi saat ini terutama sudah berada pada era digital di mana dalam menyampaikan informasi di tengah derasnya kemajuan teknologi informasi, tantangan komunikasi yang harus dilakukan pemerintah itu semakin kompleks. Oleh sebab itu pemerintah harus memiliki pengetahuan tentang strategi komunikasi pemerintah yang perlu dilakukan sebagai bagian untuk menjawab tantangan dalam memberikan informasi kepada masyarakat pada era saat ini yaitu era digital.

a. Perencanaan

Dalam komunikasi pemerintah terdapat tahapan perencanaan komunikasi, di mana tahapan perencanaan komunikasi harus didasarkan pada tahapan identifikasi masalah komunikasi yang selanjutnya dirumuskan tujuan dari komunikasi tersebut yang disesuaikan dengan penetapan rencana-rencana yang strategi sehingga dapat menetapkan rencana operasional secara keseluruhan dan menyusun rencana evaluasi serta merencanakan rekomendasi.

Dalam perencanaan komunikasi yaitu pernyataan tertulis mengenai rangkaian tindakan tentang Bagaimana suatu kegiatan komunikasi akan atau harus dilakukan agar mencapai perubahan yang diinginkan dalam hal ini Pesan yang disampaikan harus terorganisir terlebih dahulu secara baik agar para penerima pesan dalam hal ini kelompok sasaran dari komunikasi pemerintah yaitu masyarakat dapat menerima pesan yang dikomunikasikan pemerintah secara baik dan dapat memberikan Efek atau dampak yang baik bagi kehidupan masyarakat sebagai bagian dari pelayanan publik. Perencanaan komunikasi sebagai suatu strategi dianggap sebagai suatu proses yang dilakukan oleh instansi untuk menentukan strategi atau arahan serta mengambil keputusan untuk mengalokasikan sumber daya baik sumber daya finansial maupun sumber daya manusia (Hasibuan, 2014). Perencanaan dalam komunikasi sebagai bagian dari strategi pemerintah diperlukan dalam proses pembangunan yang bertujuan agar dapat menciptakan komunikasi yang efektif.

b. Tujuan

Tujuan yang dimaksud dalam strategi komunikasi pemerintah yaitu kelompok sasaran yang akan menerima informasi sebagai bagian dari pesan melalui komunikasi pemerintah (Sholikah, L.M., & Huda, 2021). Komunikasi pemerintahan merupakan komunikasi antar manusia sebagai human communication yang terjadi dalam konteks organisasi pemerintahan. Oleh sebab itu komunikasi pemerintahan tidak lepas dari konteks komunikasi organisasi dan merupakan bagian dari komunikasi organisasi di mana melalui komunikasi pemerintahan, birokrat pemerintah berbagi informasi gagasan atau perasaan dan sikap dengan partisipan komunikasi yang dalam hal ini adalah masyarakat.

Komunikasi pemerintah menjadi titik utama dalam suksesnya keberlangsungan pelayanan publik guna untuk mewujudkan pelayanan pemerintahan yang baik dikarenakan pemerintah memiliki peran sebagai komunikator yang menyalurkan berbagai info pada masyarakat dan mengatur pola pembicaraan secara besar masyarakat agar turut aktif dalam pengembangan sumber daya masyarakat. Informasi yang dimiliki oleh pemerintah yang akan disampaikan ke dapat kepada kelompok sasaran hal tersebut menciptakan hubungan yaitu antara kebijakan dengan komunikasi pemerintahan adalah apabila masyarakat dan pemerintah mengharapkan kebijakan yang mensejahterakan masyarakat tanpa merasa ada wilayah yang terkucilkan maka diperlukan komunikasi yang baik dari pemerintah kepada masyarakat. Oleh sebab itu kelompok sasaran atau masyarakat harus memperoleh informasi yang pas dan sesuai dengan kebutuhan sebagai bagian dari pelayanan publik pemerintah kepada masyarakat.

c. Pesan

Pesan yang dimaksudkan dalam komunikasi pemerintah yaitu isi dari informasi yang akan dan telah dipublikasikan oleh pemerintah yang berkaitan erat dengan kebijakan, program, kegiatan bahkan capaian pembangunan daerah yang dilakukan (Nurdin, 2019). Pesan yang disampaikan oleh pemerintah sebagai bagian dari komunikasi pemerintahan tentunya harus memiliki daya tarik yang kuat serta dapat mewujudkan atau menggambarkan informasi yang akan disalurkan atau dipublikasikan. Pesan yang disampaikan harus memiliki bentuk yang informatif persuasif dan koersif. Pesan informatif yaitu pesan yang berisi keterangan fakta dan data kemudian komunikasi mengambil kesimpulan dan keputusan sendiri dalam situasi tertentu. Pesan informatif lebih berhasil dibandingkan dengan pesan persuasif. Pesan persuasif sendiri berisikan bujukan yakni membangkitkan pengertian dan kesadaran manusia bahwa apa yang kita sampaikan akan memberikan perubahan terhadap sikap. Pesan koersif sendiri merupakan jenis pesan yang isinya bersifat memaksa dengan menggunakan sanksi-sanksi.

Dalam komunikasi pemerintah Pesan yang disampaikan harus memiliki pesan yang Cukup jelas atau dapat dipahami dan tidak berbelit-belit tanpa detonasi yang menyimpang atau tuntas.

Selain itu Pesan yang disampaikan sebagai bagian dari komunikasi pemerintah haruslah pesan yang benar atau tidak mengandung hoax di mana pesan itu mengandung kebenaran yang telah diuji dikarenakan berkaitan erat dengan kebijakan pemerintah kegiatan dan program yang dijalankan dan akan dijalankan oleh pemerintah. pesan juga harus memiliki pesan yang faktual yaitu pesan yang didasarkan pada fakta dan tidak mengada-ngada atau tidak meragukan dan harus disampaikan secara ringkas di mana tidak mengurangi arti dari pesan yang terkandung dalam informasi yang dikomunikasikan oleh pemerintah.

d. Media

Penggunaan media sosial sebagai medium komunikasi dan publikasi instansi pemerintah bukanlah fenomena baru di Indonesia. Tetapi walaupun penggunaan media sosial oleh pemerintah semakin jamak dalam satu dekade terakhir akan tetapi pemanfaatan tersebut juga memiliki risiko dan tantangan yang mengintai seperti privasi masyarakat, kebenaran konten, kebijakan dan Kerangka kerja tata kelola, integrasi media sosial dengan proses bisnis organisasi, dan rencana manajemen risiko. Untuk maka diperlukan strategi komunikasi pemerintah di media sosial yang tepat secara lebih efektif. Dalam pemanfaatan media sosial dalam suatu komunikasi Pemerintah perlu adanyadasar media sosial pengguna yang berfokus pada media sosial yang digunakan sebagai alat untuk memungkinkan pengguna mengekspresikan pendapat, emosi, perilaku dan interaksi.

Pemerintah dapat menggunakan media sosial sebagai parfum digital untuk mengubah warga dalam berpartisipasi dalam pemerintahan demokrasi baik sebagai pelaksana dan kelompok sasaran dari kebijakan yang dibuat. Dengan adanya keterbukaan informasi melalui media yang tersedia maka Pemerintah perlu secara terbuka untuk melibatkan masyarakat sebagai bagian dalam memberikan transparansi, partisipasi dan kolaborasi (Sellang et al., 2022). Realita komunikasi publik pemerintah menggunakan platform digital berupa media sosial masih dapat dikatakan jauh atau istilahnya dalam perumpamaan masih jauh api dari sekam. Hal tersebut dikarenakan terdapat beberapa tantangan yang perlu dihadapi untuk mewujudkan *government communication* (Fairbanks et al., 2007) yang sampai pada tataran Major yaitu harus mampu mengurai persoalan desentralisasi dimana perlu adanya upaya untuk mengharmonisasi komunikasi pemerintah di media sosial agar informasi yang diberikan berkesinambungan antara satu instansi pemerintah dengan yang lain dan dengan kelompok masyarakat sedangkan itu tantangan yang perlu dijalani yaitu menjamin bahwa informasi yang diakses oleh masyarakat atau publik merupakan informasi yang terbebas dari muatan Miss informasi atau hoax serta plafon pemerintah di media sosial haruslah terbebas dari potensi menyebarkan serta terpapar konten-konten bermuatan Miss informasi atau hoax.

Selain itu komunikasi pemerintah yang dilakukan terdapat bertentangan lainnya yaitu kurangnya sumber daya manusia yang cakap digital untuk melakukan pengelolaan akun dan produksi konten secara profesional di mana hal tersebut menyebabkan kefatalan apabila dibiarkan dikarenakan akan berdampak pada aspek-aspek komunikasi publik lainnya seperti harmonisasi dan upaya pencegahan penyebaran informasi yang Miss serta hoax. Salah satu langkah yang perlu dilakukan untuk melampaui tantangan-tantangan tersebut adalah dengan menggunakan perangkat-perangkat yang dapat membantu pengelolaan akun media sosial pemerintah secara profesional namun tetap memerlukan atensi yang tinggi. Seperti terdapat platform digital yang diproduksi oleh Meta yang terdiri dari WhatsApp, Instagram, dan Facebook merupakan contoh tools atau perangkat yang dapat dimanfaatkan oleh pemerintah. Aplikasi-aplikasi tersebut berinduk pada plafon media sosial yang jamak digunakan oleh masyarakat Indonesia sehingga memudahkan pemerintah untuk menjangkau berbagai kalangan masyarakat. Namun yang membedakan adalah platform tersebut menawarkan fitur-fitur tambahan yang memudahkan pengelolaan media sosial profesional dari hulu hingga ke hilir tanpa membutuhkan kecakapan digital yang terlalu canggih. Dengan memanfaatkan media sosial tersebut pemerintah dapat mengoptimalkan pelayanan dan komunikasi publik dengan masyarakat. Pemerintah dapat menyampaikan atau mempublikasikan sebagai bagian komunikasi pemerintah tentang kebijakan, program, kegiatan dan ketercapaian pembangunan daerah yang sedang berlangsung dan di mana melalui platform media sosial itu akan sangat membantu

pemerintah dalam mensosialisasikan kebijakan ataupun produk kebijakan serta dapat memungkinkan pemerintah untuk membangun komunitas yang kuat.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka strategi komunikasi pemerintah dalam mempublikasikan kebijakan, program, kegiatan dan capaian pembangunan daerah pada era digital di Sekretariat Daerah provinsi Sulawesi Utara dalam hal ini Biro Administrasi Pimpinan, didasarkan pada aspek-aspek strategi komunikasi pemerintah yang digunakan berdasarkan teori Cangara, yang terdiri dari aspek perencanaan, aspek tujuan aspek pesan dan aspek media, ditarik kesimpulan bahwa:

1. Perencanaan

Biro Administrasi Pimpinan sebelum melakukan publikasi terhadap kebijakan, program, kegiatan dan capaian pembangunan daerah pada era digital di provinsi Sulawesi Utara dilakukan proses perencanaan yang terdiri dari tahapan-tahapan yaitu mempersiapkan materi yang akan dipublikasikan yang selanjutnya di desain dalam bentuk yang menarik yang selanjutnya dipublikasikan melalui platform media sosial yaitu Instagram.

2. Tujuan

Tujuan komunikasi pemerintah melakukan publikasi terhadap kebijakan, program, kegiatan dan capaian Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara yang dilakukan oleh Biro Administrasi Pimpinan yaitu agar informasi dapat lebih cepat dan tepat sampai pada kelompok sasaran yaitu masyarakat yang disesuaikan dengan perkembangan zaman di mana pada saat ini telah berada pada era digital di mana masyarakat lebih banyak saling bertukar dan memperoleh informasi melalui media sosial sebagai platform digital.

3. Pesan

Pesan yang terkandung dalam komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah provinsi Sulawesi Utara melalui Biro Administrasi Pimpinan pada masyarakat yaitu terdapat kebijakan, program, kegiatan dan pencapaian pembangunan daerah Sulawesi Utara yang dikemas sedemikian rupa yang selanjutnya dipublikasikan melalui media sosial sebagai bagian dari platform digital.

4. Media

Media yang digunakan oleh pemerintah provinsi Sulawesi Utara dalam hal ini biro administrasi pimpinan dalam menyampaikan atau mempublikasikan kebijakan, program, kegiatan dan capaian pembangunan daerah pada era digital yaitu menggunakan platform-parfum digital dalam hal ini media sosial berupa Instagram

Untuk meningkatkan strategi komunikasi pemerintah dalam mempublikasikan kebijakan, program, kegiatan, dan capaian Pembangunan Daerah di Provinsi Sulawesi Utara, ada beberapa saran yang dapat diberikan. Pertama, perlu mematangkan proses perencanaan publikasi sebagai bagian dari komunikasi pemerintah kepada masyarakat, serta meningkatkan SDM terkait editing dan publikasi informasi. Kedua, penyebaran informasi harus dilakukan secara luas dan intensif dengan menggunakan platform media sosial yang lebih besar, seperti Facebook, Twitter, dan YouTube. Ketiga, informasi yang disampaikan perlu dikemas dengan daya tarik agar menarik perhatian masyarakat dan mereka dengan sukarela membagikannya kepada orang lain. Terakhir, perlu memperbanyak penggunaan berbagai media sosial sebagai platform untuk mempublikasikan kebijakan dan program pemerintah, sehingga informasi dapat menjangkau lebih banyak orang.

DAFTAR PUSTAKA

- Beschomer, N. (2021). The digital economy in Southeast Asia: Emerging policy priorities and opportunities for regional collaboration. *New Dimensions of Connectivity in the Asia-Pacific*, 121–156.

- BPS Sulut. (2020). *Individu Pengguna Internet (Persen)*, 2017-2019. <https://sulut.bps.go.id/indicator/2/791/1/individu-pengguna-internet.html>
- Fairbanks, J., Plowman, K. D., & Rawlins, B. L. (2007). Transparency in government communication. *Journal of Public Affairs: An International Journal*, 7(1), 23–37.
- Finaka, A. W. (2023). *Pengguna Internet di Indonesia Makin Tinggi*. Indonesiabaik.Id. <https://indonesiabaik.id/infografis/pengguna-internet-di-indonesia-makin-tinggi>
- Hasibuan, M. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Bumi Aksara Jakarta*.
- Kominfo. (2013). *Kominfo: Pengguna Internet di Indonesia 63 Juta Orang*. Kominfo. https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/3415/Kominfo+%3A+Pengguna+Internet+di+Indonesia+63+Juta+Orang/0/berita_satker
- Maulida, L. (2022). Daftar Aplikasi yang Paling Sering Dipakai Pengguna Internet di Indonesia. *Kompas.Com*. <https://tekno.kompas.com/read/2022/06/13/12030087/daftar-aplikasi-yang-aling-sering-dipakai-pengguna-internet-di-indonesia?page=all>
- Mulyana, D. (2022). *Ilmu komunikasi suatu pengantar*. Remaja Rosdakarya.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Media Sahabat Cendekia.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media. <https://ppid.naganrayakab.go.id/news/page/keterbukaan-informasi>
- Sholikhah, L.M., & Huda, A. M. (2021). *Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Berbasis Media Sosial Lini Bisnis TermakMart pada Startup Ternaknesia di Masa Pandemi Covid-19*. (2nd ed., Vol. 4). Universitas Negeri Surabaya.