

Pemanfaatan Media Digital sebagai Alat Kehumasan Pemerintah Kabupaten Cirebon

Alvie Regita Vieranti¹, Isma Dwi Fiani²

^{1,2} Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka, Indonesia

e-mail: isma.fiani@ecampus.ut.ac.id

Article Info

Article history:

Received

April 26th, 2025

Accepted

May 6th, 2025

Abstract

The advancement of information and communication technology has driven governments to optimize the use of digital media in delivering public services and public relations. This study aims to describe the utilization of digital media by the Cirebon Regency Government, identify the challenges encountered, and formulate optimization strategies to enhance public service delivery and information transparency. A qualitative approach was employed, utilizing in-depth interviews, observations, and document analysis. The findings reveal that social media platforms, official websites, and online applications have been utilized to broaden information dissemination and foster two-way interactions with the public. However, challenges such as digital access disparities, low digital literacy among citizens, limited human resource capacities, and public trust issues toward official digital channels persist. Proposed optimization strategies include strengthening digital literacy programs, enhancing human resource competencies, expanding digital infrastructure, and adopting communication strategies based on storytelling and interactivity. This study highlights the importance of a holistic approach to building an inclusive, participatory, and sustainable digital government.

Keywords: *digital media, public service, government public relations, information transparency, digital literacy*

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pemerintah untuk mengoptimalkan pemanfaatan media digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan kehumasan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pemanfaatan media digital oleh Pemerintah Kabupaten Cirebon, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta merumuskan strategi optimalisasi dalam mendukung pelayanan publik dan keterbukaan informasi. Pendekatan kualitatif digunakan dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial, situs web resmi, dan aplikasi daring telah digunakan untuk memperluas diseminasi informasi dan meningkatkan interaksi dua arah dengan masyarakat. Namun, terdapat sejumlah hambatan seperti kesenjangan akses internet, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, dan

tingkat kepercayaan publik terhadap kanal digital pemerintah. Strategi optimalisasi yang diusulkan meliputi penguatan literasi digital masyarakat, peningkatan kapasitas SDM, perluasan infrastruktur digital, serta adopsi strategi komunikasi berbasis *storytelling* dan *interaktivitas*. Penelitian ini menegaskan pentingnya pendekatan holistik dalam membangun pemerintahan digital yang inklusif, partisipatif, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: media digital, pelayanan publik, kehumasan pemerintah, keterbukaan informasi, literasi digital

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah merevolusi cara interaksi antara pemerintah dan masyarakat di seluruh dunia. Era digital menuntut pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang tidak hanya cepat dan mudah diakses, tetapi juga transparan, akuntabel, dan partisipatif (United Nations, 2022). Fungsi kehumasan pemerintah pun mengalami perubahan fundamental dari sekadar penyampaian informasi satu arah menjadi fasilitator dialog interaktif dengan publik (Menayang, 2019).

Dalam konteks ini, media digital menjadi instrumen strategis dalam mendukung kehumasan dan pelayanan publik. Pemanfaatan platform digital, termasuk media sosial, memungkinkan pemerintah memperluas jangkauan komunikasi, mempercepat penyebaran informasi, serta meningkatkan interaksi dengan masyarakat (Mergel, 2016). Pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi interaktif juga memungkinkan pemerintah untuk membangun *engagement* yang lebih kuat dengan masyarakat melalui *storytelling*, *real-time interaction*, konsistensi visual, serta pemanfaatan figur publik, sebagaimana diungkapkan oleh Arisanty, Wiradharma, dan Fiani (2020).

Integrasi teknologi digital dalam administrasi publik juga terbukti meningkatkan efisiensi operasional dan memperkuat transparansi pemerintahan (Bertot dkk., 2012). Keterbukaan informasi publik kini menjadi salah satu pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Reformasi keterbukaan informasi menuntut badan publik untuk proaktif dalam menyediakan informasi yang akurat, terkini, dan mudah diakses oleh masyarakat (Piotrowski, 2017). Digitalisasi pelayanan publik, apabila dijalankan dengan efektif, berperan penting dalam memperkuat legitimasi pemerintahan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat (Gil-Garcia dkk., 2018).

Namun, pemanfaatan media digital dalam pelayanan publik dihadapkan pada tantangan serius, terutama terkait kesenjangan digital. Ketidakmerataan akses terhadap teknologi informasi antara wilayah perkotaan dan pedesaan memperlebar disparitas partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik berbasis digital (Van Dijk, 2020). Selain itu, rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat juga menjadi kendala dalam mengoptimalkan penggunaan platform layanan digital (OECD, 2020).

Di sisi lain, media sosial telah membuka ruang baru untuk partisipasi publik dalam proses pemerintahan. Platform seperti Facebook, Instagram, dan YouTube memungkinkan komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga negara, mempercepat penyampaian aspirasi, serta mendorong kolaborasi dalam pembuatan kebijakan publik (Bonsón dkk., 2017;

Criado & Gil-Garcia, 2016). Interaktivitas ini menjadi salah satu fondasi penting dalam mendorong keterlibatan masyarakat secara digital (Harrison & Sayogo, 2014).

Keberhasilan pemanfaatan media digital dalam mendukung kehumasan pemerintah juga sangat bergantung pada kapasitas sumber daya manusia. Peningkatan keterampilan teknis, strategi komunikasi digital, serta kemampuan analisis data menjadi prasyarat penting dalam mendukung transformasi digital sektor publik (Reddick & Norris, 2019). Transformasi ini bersifat inkremental dan membutuhkan upaya berkelanjutan untuk membangun ekosistem pemerintahan digital yang adaptif dan responsif (Janowski, 2015).

Selain itu, perubahan perilaku masyarakat dalam mengakses layanan publik melalui media digital juga menjadi aspek penting yang perlu dipertimbangkan. Nam (2018) menekankan bahwa adopsi layanan digital oleh masyarakat tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan terhadap layanan tersebut.

Upaya keterbukaan data pemerintah juga menjadi bagian dari agenda digitalisasi pelayanan publik. Zuiderwijk & Janssen (2015) menyoroti bahwa *open government data* dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta mendorong inovasi dalam penyelenggaraan layanan publik.

Konteks Kabupaten Cirebon memperlihatkan relevansi yang kuat terhadap dinamika ini. Dengan jumlah penduduk lebih dari 2,4 juta jiwa yang tersebar di 40 kecamatan dan 412 desa, tantangan dalam penyampaian informasi dan pemerataan pelayanan publik berbasis digital menjadi signifikan. Pemerintah Kabupaten Cirebon telah menginisiasi pemanfaatan media digital melalui situs web resmi, akun media sosial, serta berbagai platform aplikasi pelayanan publik untuk meningkatkan keterbukaan informasi dan kualitas layanan. Prestasi ini tercermin dalam raihan predikat "Informatif" dalam penghargaan keterbukaan informasi publik tingkat Jawa Barat selama tiga tahun berturut-turut (2022–2024).

Namun demikian, pencapaian ini belum sepenuhnya mengatasi permasalahan literasi digital di tingkat masyarakat, terutama di wilayah pedesaan. Sebagian masyarakat masih mengalami keterbatasan dalam memanfaatkan platform digital untuk mengakses informasi atau layanan publik, sehingga preferensi terhadap layanan manual masih cukup tinggi. Selain itu, pengelolaan media digital oleh aparatur pemerintahan setempat juga masih menghadapi tantangan terkait kompetensi teknis, konsistensi konten, dan pengembangan strategi komunikasi yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bentuk pemanfaatan media digital dalam aktivitas kehumasan Pemerintah Kabupaten Cirebon. Tujuan kedua ialah untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan dalam penggunaan media digital untuk pelayanan publik dan keterbukaan informasi. Tujuan ketiga, untuk mengetahui bagaimana strategi optimalisasi pemanfaatan media digital dalam memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan publik di Kabupaten Cirebon.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai bagaimana Pemerintah Kabupaten Cirebon memanfaatkan media digital dalam fungsi kehumasan, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta merumuskan strategi optimalisasi. Penelitian kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena dalam konteks

aslinya dan mengungkapkan makna yang terkandung di balik praktik kehumasan berbasis digital.

Lokasi penelitian ini adalah di Kabupaten Cirebon, khususnya di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) sebagai unit kerja yang membawahi aktivitas kehumasan pemerintah daerah. Penelitian dilaksanakan selama periode Februari hingga Mei 2024, mengikuti agenda komunikasi publik yang aktif dilaksanakan oleh pemerintah daerah pada rentang waktu tersebut.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan terhadap staf Humas Pemerintah Kabupaten Cirebon yang terlibat langsung dalam pengelolaan media digital, serta terhadap beberapa warga masyarakat sebagai pengguna layanan publik berbasis digital. Pemilihan informan dilakukan secara purposif, dengan kriteria keterlibatan aktif dalam komunikasi publik atau penggunaan aktif terhadap platform digital pemerintah.

Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi partisipatif terhadap aktivitas media digital yang dikelola oleh pemerintah daerah, seperti penggunaan situs web resmi, pengelolaan akun media sosial, dan penerapan aplikasi layanan publik berbasis daring. Observasi ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara langsung bagaimana informasi disampaikan, bagaimana interaksi dengan masyarakat berlangsung, serta bagaimana media digital dimanfaatkan dalam mendukung pelayanan dan keterbukaan informasi.

Studi dokumentasi dilakukan untuk melengkapi data primer dengan menganalisis dokumen resmi, laporan kinerja kehumasan, unggahan di media digital, serta kebijakan-kebijakan terkait keterbukaan informasi publik. Dengan menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data ini, penelitian berupaya memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai praktik kehumasan digital di Kabupaten Cirebon.

Analisis data dalam penelitian ini mengikuti model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang terdiri atas tiga tahap utama, yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi direduksi untuk memilih informasi yang relevan, kemudian disajikan dalam bentuk narasi yang sistematis, dan akhirnya dianalisis untuk menemukan pola-pola tematik yang menjawab rumusan masalah penelitian.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber maupun triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dicapai dengan menggabungkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, *member checking* dilakukan dengan meminta konfirmasi kepada informan tentang hasil interpretasi data, guna memastikan bahwa hasil analisis mewakili pengalaman dan pandangan mereka secara akurat.

Pendekatan ini digunakan agar penelitian ini mampu menggambarkan secara mendalam bagaimana media digital digunakan dalam praktik kehumasan pemerintah daerah, sekaligus mengidentifikasi tantangan dan peluang yang dapat dijadikan dasar untuk pengembangan strategi komunikasi publik yang lebih efektif dan inklusif di Kabupaten Cirebon.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana Pemerintah Kabupaten Cirebon memanfaatkan media digital dalam menjalankan fungsi kehumasan, serta

untuk mengidentifikasi berbagai hambatan dan merumuskan strategi optimalisasi pemanfaatan media digital dalam meningkatkan pelayanan publik dan keterbukaan informasi.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, menggabungkan hasil wawancara mendalam, observasi langsung terhadap aktivitas media digital, dan analisis dokumen resmi. Dari hasil pengumpulan data tersebut, muncul tiga tema besar yang menjadi fokus pembahasan: (1) bentuk pemanfaatan media digital sebagai sarana komunikasi pemerintahan dan pelayanan publik, (2) berbagai hambatan yang dihadapi dalam penerapan media digital sebagai alat kehumasan, meliputi aspek teknis, sosial, dan budaya, serta (3) strategi konkret yang diterapkan dan dikembangkan Pemerintah Kabupaten Cirebon untuk mengoptimalkan penggunaan media digital guna membangun hubungan yang lebih transparan, partisipatif, dan responsif dengan masyarakat.

1. Pemanfaatan Media Digital sebagai Sarana Kehumasan dan Pelayanan Publik

Dalam era digitalisasi yang semakin berkembang, Pemerintah Kabupaten Cirebon telah berupaya memanfaatkan media digital sebagai alat yang tepat dan strategis untuk menjalankan peran kehumasan dalam penyebarluasan informasi kegiatan eksternal dan internal. Kehumasan memiliki peran penting sebagai jembatan komunikasi antara Pemerintah Kabupaten Cirebon dengan masyarakatnya, terutama dalam memberikan akses informasi yang transparan, akurat, dan terkini serta menjalankan keterbukaan informasi sebagaimana hak masyarakat.

Melalui berbagai platform digital seperti situs web resmi Pemerintah Kabupaten Cirebon, media sosial seperti Instagram, Facebook, dan YouTube, serta aplikasi berbasis teknologi, seluruh SKPD di lingkungan Kabupaten Cirebon aktif menyampaikan informasi terkait kegiatan pemerintah, pembangunan, dan layanan publik. Media digital memungkinkan pemerintah menjangkau masyarakat secara lebih luas, efektif, dan cepat tanpa terhalang oleh batasan geografis dan waktu. Seorang staf humas mengungkapkan:

"Dengan menggunakan Instagram dan Facebook, kami bisa lebih cepat menyebarkan informasi. Masyarakat sekarang lebih sering mengecek media sosial daripada website resmi." (Wawancara, Staf Humas, 2024)

Interpretasi dari pernyataan ini menunjukkan bahwa adaptasi terhadap kebiasaan digital masyarakat menjadi faktor penting dalam strategi komunikasi pemerintah. Media sosial bukan hanya pelengkap, tetapi telah menjadi kanal utama untuk menjangkau publik.

Selain itu, interaktivitas media digital juga dimanfaatkan untuk membangun komunikasi dua arah dengan masyarakat. Humas Pemerintah Kabupaten Cirebon memainkan peran aktif melalui fitur komentar dan tanya jawab, yang memfasilitasi masyarakat untuk memberikan masukan, pertanyaan, atau kritik sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan. Seorang warga menyampaikan:

"Kalau ada keluhan soal pelayanan, saya tulis di komentar IG Pemkab, dan biasanya ada admin yang balas atau kasih link pengaduan." (Wawancara, Warga Kecamatan Sumber, 2024)

Hal ini sejalan dengan semangat keterbukaan informasi publik yang diamanatkan dalam UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Optimalisasi media

digital terus menjadi fokus Pemerintah Kabupaten Cirebon untuk memastikan bahwa setiap kegiatan eksternal pemerintah dapat diketahui, dipahami, dan diapresiasi oleh seluruh lapisan masyarakat.

a. Media sebagai Mitra Informasi

Pemerintah Kabupaten Cirebon memandang media sebagai mitra strategis dalam mendukung penyebaran informasi kepada masyarakat secara luas. Kolaborasi aktif terjalin dengan berbagai jenis media, mulai dari media daring, media cetak lokal, hingga media nasional. Melalui kolaborasi ini, pemerintah tidak hanya mempercepat diseminasi informasi, tetapi juga membangun legitimasi publik terhadap program-program yang dijalankan. Seorang staf Diskominfo menyatakan:

"Kami rutin mengirimkan rilis berita ke media lokal dan mengadakan media gathering supaya hubungan tetap terjaga dan berita-berita pemerintah tetap aktual di masyarakat." (Wawancara, Staf Diskominfo, 2024)

Pernyataan ini mengindikasikan bahwa Pemerintah Kabupaten Cirebon menyadari pentingnya membina hubungan berkelanjutan dengan media sebagai kanal kredibel dalam menyampaikan narasi pemerintahan. Pendekatan ini memperlihatkan bahwa humas pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai produsen konten, tetapi juga sebagai negosiator yang membangun kepercayaan jangka panjang dengan media. Selain memperluas jangkauan publikasi kegiatan daerah, kolaborasi strategis dengan media juga dimanfaatkan untuk memperkuat *framing* positif terhadap isu-isu publik, mengelola persepsi masyarakat, dan menciptakan opini yang mendukung terhadap program-program pemerintah. Dengan cara ini, pemerintah tidak hanya menyampaikan informasi secara satu arah, tetapi juga membangun dialog sosial yang mampu menggerakkan partisipasi aktif masyarakat.

b. Masyarakat sebagai Target Utama Informasi dalam Era Digital

Masyarakat menjadi target utama penyampaian informasi dalam era digital. Media digital menawarkan berbagai platform yang memungkinkan pemerintah untuk menyampaikan informasi secara langsung kepada masyarakat. Dengan berbagai format konten seperti video, infografis, hingga siaran langsung, informasi dapat disajikan secara menarik dan mudah dipahami. Kemampuan media digital dalam menyajikan informasi secara multimodal ini memungkinkan adaptasi terhadap berbagai preferensi audiens, dari *visual learner* hingga audiens yang lebih responsif terhadap teks atau suara. Seorang warga berkomentar:

"Saya pernah lihat acara Pemkab Cirebon lewat YouTube, seperti pelantikan pejabat atau sosialisasi program. Kalau lewat YouTube, saya bisa tahu informasinya secara lebih lengkap." (Wawancara, Warga Kabupaten Cirebon, 2024)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa media digital tidak hanya memperluas jangkauan informasi, tetapi juga mendemokratisasi akses partisipasi publik. Warga yang sebelumnya terkendala lokasi atau waktu kini dapat tetap terhubung dengan dinamika pemerintahan. Selain memperkuat hubungan kepercayaan, penggunaan media digital menciptakan ruang bagi keterlibatan aktif masyarakat dalam pengawasan dan penilaian terhadap kinerja

pemerintah. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran dari pola komunikasi satu arah menuju pola komunikasi dua arah yang lebih partisipatif.

Namun, kehadiran media digital juga mengharuskan pemerintah untuk mengelola ekspektasi masyarakat secara lebih adaptif. Interaktivitas yang terbuka harus dibarengi dengan kemampuan respon cepat, profesionalisme dalam menanggapi kritik, dan transparansi dalam menjawab pertanyaan publik. Kegagalan dalam mengelola komunikasi digital dapat berbalik menjadi penurunan kepercayaan masyarakat.

c. Instansi Pemerintah sebagai Kolaborator

Di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cirebon, media digital digunakan untuk memperkuat koordinasi lintas instansi. Grup WhatsApp, email resmi, dan aplikasi berbasis teknologi informasi dioptimalkan untuk mempercepat alur pertukaran informasi dan dokumentasi. Selain mempercepat komunikasi, penggunaan platform digital internal meningkatkan transparansi antar unit kerja, meminimalisasi miskomunikasi, dan mempercepat pengambilan keputusan berbasis data *real-time*. Seorang staf di SKPD lain menjelaskan:

"Koordinasi antar dinas sekarang lebih cepat lewat grup WA resmi. Informasi acara, update laporan, semua langsung tersebar ke unit terkait." (Wawancara, Staf SKPD, 2024)

Pernyataan ini memperlihatkan bagaimana integrasi media digital dalam komunikasi internal mampu mengubah pola kerja birokrasi yang sebelumnya cenderung hierarkis dan lamban menjadi lebih horizontal, kolaboratif, dan responsif. Selain itu, publikasi kegiatan kolaboratif dengan instansi lain juga dilakukan melalui media digital, memperlihatkan komitmen transparansi dan memperkuat sinergi lintas sektor.

Dengan keterbukaan informasi ini, masyarakat juga dapat mengamati dan mengevaluasi bentuk kolaborasi antarinstitusi, sehingga meningkatkan akuntabilitas publik. Digitalisasi komunikasi internal dengan demikian tidak hanya meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga memperkuat prinsip *good governance* yang transparan, akuntabel, dan partisipatif.

2. Hambatan dalam Implementasi Media Digital

Meskipun pemanfaatan media digital oleh Pemerintah Kabupaten Cirebon menunjukkan kemajuan signifikan, penelitian ini menemukan sejumlah hambatan yang menghambat optimalisasi fungsi kehumasan berbasis digital.

Salah satu hambatan utama adalah kesenjangan akses internet antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Akses internet yang belum merata menyebabkan sebagian masyarakat, terutama di daerah terpencil, sulit menerima informasi secara *real-time*. Seorang warga desa menyatakan:

"Kalau di desa kami, sinyal kadang hilang. Jadi kalau mau tahu info dari Pemkab, harus tanya ke perangkat desa atau ke kecamatan." (Wawancara, Warga Desa Gebang, 2024)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa keterbatasan infrastruktur digital tetap menjadi kendala besar. Meskipun media digital menawarkan kecepatan dan jangkauan luas, manfaatnya belum dapat dirasakan secara merata di seluruh wilayah Kabupaten Cirebon.

Selain itu, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat juga menjadi tantangan serius. Tidak semua warga memahami cara mengakses layanan daring atau memverifikasi informasi resmi dari kanal pemerintah. Staf humas menuturkan:

"Banyak warga yang lebih percaya informasi dari grup WhatsApp daripada dari akun resmi pemerintah, karena mereka belum terbiasa mengecek sumber informasi." (Wawancara, Staf Humas Diskominfo, 2024)

Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan menggunakan teknologi tidak hanya soal ketersediaan akses, tetapi juga soal keterampilan berpikir kritis dalam menerima informasi. Tanpa literasi digital yang memadai, masyarakat menjadi rentan terhadap misinformasi, sekaligus mengurangi efektivitas komunikasi resmi pemerintah.

Hambatan lainnya terletak pada keterbatasan sumber daya manusia internal. Tim pengelola media digital di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cirebon masih terbatas baik dari sisi jumlah maupun kompetensinya. Salah satu admin media sosial mengungkapkan:

"Satu orang bisa pegang beberapa akun medsos sekaligus, kadang juga merangkap dokumentasi acara. Jadinya ada waktu yang kurang untuk interaksi dengan masyarakat secara optimal." (Wawancara, Admin Media Sosial Pemkab Cirebon, 2024)

Kondisi ini menyebabkan pengelolaan komunikasi digital belum maksimal, seperti lambatnya respons terhadap komentar masyarakat, kurangnya variasi konten kreatif, dan inkonsistensi dalam pembaruan informasi.

Terakhir, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kanal digital resmi juga menjadi tantangan. Beberapa warga masih skeptis terhadap akun media sosial pemerintah, mengingat maraknya akun palsu atau hoaks di platform digital. Hal ini mendorong pentingnya upaya konsolidasi *branding* digital pemerintah, termasuk verifikasi akun resmi, kampanye literasi informasi, dan penguatan hubungan kepercayaan berbasis respons yang cepat dan akurat.

3. Strategi Optimalisasi Pemanfaatan Media Digital

Menghadapi berbagai hambatan yang telah diidentifikasi, Pemerintah Kabupaten Cirebon telah dan terus mengembangkan sejumlah strategi untuk mengoptimalkan pemanfaatan media digital dalam kehumasan dan pelayanan publik.

Salah satu langkah strategis yang dilakukan adalah peningkatan literasi digital masyarakat. Melalui berbagai program sosialisasi dan pelatihan, pemerintah daerah berupaya meningkatkan kemampuan warga dalam mengakses, memahami, dan memanfaatkan informasi digital secara bijak. Seorang pimpinan dari Diskominfo menyatakan:

"Kami adakan pelatihan literasi digital di desa-desa, fokusnya bukan hanya soal cara pakai aplikasi, tapi juga cara memilah informasi yang benar dan cara melapor kalau ada hoaks." (Wawancara, Pimpinan Diskominfo, 2024)

Program ini penting tidak hanya untuk memperluas akses, tetapi juga untuk membangun budaya informasi yang sehat, di mana masyarakat dapat menjadi pengguna informasi yang aktif dan kritis.

Di sisi infrastruktur, Pemerintah Kabupaten Cirebon menjalin kerja sama dengan penyedia telekomunikasi untuk memperluas cakupan internet di daerah *blankspot*. Perbaikan ketersediaan jaringan ini dilakukan agar harapannya semua lapisan masyarakat, termasuk yang

berada di daerah pedesaan, dapat menikmati layanan informasi dan administrasi publik berbasis digital.

Selain itu, dalam lingkup internal, dilakukan pengembangan kapasitas sumber daya manusia di bidang pengelolaan media digital. Pelatihan teknis tentang manajemen media sosial, pembuatan konten kreatif, analitik media digital, hingga manajemen komunikasi krisis digital diberikan kepada tim humas dan admin media sosial. Seorang staf humas menuturkan:

"Kami mulai rutin ikut pelatihan pembuatan video singkat, storytelling di medsos, dan penggunaan analytic tools supaya bisa tahu apa yang perlu ditingkatkan dari engagement masyarakat." (Wawancara, Staf Humas Diskominfo, 2024)

Pernyataan ini mengindikasikan adanya kesadaran bahwa pengelolaan media digital membutuhkan keahlian profesional, tidak hanya dalam aspek teknis, tetapi juga dalam aspek strategis untuk membangun komunikasi yang efektif.

Selain itu, pemerintah juga menerapkan strategi *branding* digital yang lebih konsisten. Setiap akun resmi media sosial pemerintah dilengkapi dengan verifikasi akun, penggunaan *template* visual standar, tagar resmi, dan pedoman komunikasi daring untuk menjaga konsistensi identitas dan meningkatkan kepercayaan publik.

Strategi lainnya adalah penguatan interaksi dua arah dengan masyarakat. Fitur komentar, polling, sesi tanya jawab daring, hingga *quick response* terhadap aduan masyarakat di platform digital menjadi prioritas utama dalam membangun *engagement*. Seorang warga mengapresiasi:

"Kalau sekarang tanya lewat DM Instagram Pemkab, dibalasnya cepat. Dulu harus ke kantor kecamatan buat nanya." (Wawancara, Warga Kecamatan Arjawinangun, 2024)

Respons cepat ini bukan hanya memperbaiki layanan publik, tetapi juga memperkuat persepsi positif masyarakat terhadap keterbukaan, profesionalisme, dan komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik.

DISKUSI

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital di Pemerintah Kabupaten Cirebon telah memperlihatkan kemajuan signifikan dalam mendukung fungsi kehumasan dan pelayanan publik. Penggunaan media sosial, situs resmi, dan aplikasi layanan berbasis daring telah mendorong terciptanya saluran komunikasi yang lebih responsif dan inklusif antara pemerintah dan masyarakat. Transformasi ini mencerminkan pergeseran dari model komunikasi satu arah menuju ekosistem *digital government* yang adaptif, sebagaimana dikemukakan dalam United Nations E-Government Survey (2022).

Namun, keberhasilan pemanfaatan media digital sangat bergantung pada sejumlah faktor kontekstual. Pertama, kesiapan infrastruktur digital masih menjadi fondasi utama. Tanpa dukungan jaringan internet yang stabil dan luas, optimalisasi komunikasi digital sulit dicapai, sejalan dengan pandangan Van Dijk (2020) mengenai ketimpangan akses digital. Kedua, tingkat literasi digital masyarakat mempengaruhi efektivitas interaksi daring. OECD (2020) menegaskan bahwa literasi digital yang rendah memperlambat adopsi teknologi layanan publik. Ketiga, kapasitas sumber daya manusia internal menjadi penentu konsistensi, kreativitas, dan profesionalitas dalam pengelolaan konten digital pemerintah (Reddick &

Norris, 2019). Terakhir, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kanal resmi mempengaruhi partisipasi aktif dalam ruang digital publik (Harrison & Sayogo, 2014).

Penelitian ini juga memperkuat pentingnya strategi pengelolaan inovatif yang menempatkan media digital bukan semata sebagai alat penyampaian informasi, melainkan sebagai medium interaksi sosial yang memberdayakan warga negara. Criado dan Gil-Garcia (2016) serta Bonsón et al. (2017) menekankan bahwa keberhasilan *e-government* tidak hanya diukur dari jumlah informasi yang dipublikasikan, tetapi dari sejauh mana media digital membuka ruang kolaborasi dan pemberdayaan komunitas.

Selanjutnya, sebagaimana ditunjukkan oleh Arisanty, Wiradharma, dan Fiani (2020), optimalisasi media sosial harus mengedepankan penggunaan narasi yang menarik (*storytelling*), interaksi *real-time*, konsistensi visual, serta pemanfaatan figur publik untuk memperkuat *engagement* dan meningkatkan akuntabilitas lembaga pemerintah di mata publik.

Dengan demikian, optimalisasi pemanfaatan media digital di Pemerintah Kabupaten Cirebon harus dilakukan melalui pendekatan multidimensional. Ini mencakup penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan literasi digital publik, pengembangan kapasitas internal yang berkelanjutan, dan strategi komunikasi yang membangun kepercayaan dan partisipasi aktif masyarakat. Pendekatan holistik ini sejalan dengan gagasan Gil-Garcia, Dawes, dan Pardo (2018) tentang pentingnya integrasi sosial-teknologi dalam membangun pemerintahan digital yang inklusif dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa media digital telah menjadi instrumen vital dalam mendukung fungsi kehumasan Pemerintah Kabupaten Cirebon. Pemanfaatan berbagai platform digital memungkinkan perluasan jangkauan komunikasi publik, mempercepat penyebaran informasi, serta membuka ruang partisipasi masyarakat yang lebih luas dan aktif.

Namun, pemanfaatan media digital tidak terlepas dari berbagai tantangan, antara lain kesenjangan akses internet di daerah pedesaan, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia dalam pengelolaan media digital, dan perlunya penguatan kepercayaan publik terhadap kanal resmi pemerintah. Hambatan-hambatan ini menjadi faktor yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi digital pemerintah.

Strategi yang telah dan sedang diimplementasikan oleh Pemerintah Kabupaten Cirebon meliputi peningkatan literasi digital masyarakat, penguatan infrastruktur internet, pengembangan kapasitas sumber daya manusia, serta konsistensi dalam *branding* dan interaksi digital. Upaya-upaya ini memperlihatkan komitmen pemerintah daerah dalam membangun tata kelola komunikasi yang lebih transparan, responsif, dan inklusif.

Secara konseptual, temuan penelitian ini menegaskan pentingnya pendekatan holistik dalam digitalisasi pelayanan publik: mengintegrasikan aspek teknologi, pemberdayaan masyarakat, dan penguatan kelembagaan untuk menciptakan ekosistem komunikasi publik yang berkelanjutan. Pemanfaatan media digital dalam kehumasan pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai alat penyebaran informasi, tetapi juga sebagai medium membangun kepercayaan, memperkuat partisipasi, dan mewujudkan prinsip *good governance* di era digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, khususnya kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Cirebon, para informan dari berbagai SKPD, serta masyarakat Kabupaten Cirebon yang telah

bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Universitas Terbuka atas dukungan akademik yang diberikan selama proses penelitian ini berlangsung.

REFERENSI

- Arisanty, M., Wiradharma, G., & Fiani, I. (2020). Optimizing Social Media Platforms as Information Disemination Media. *Jurnal ASPIKOM*, 5(2), 266. <https://doi.org/10.24329/aspikom.v5i2.700>
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Hansen, D. (2012). The impact of policies on government social media usage: Issues, challenges, and recommendations. *Government Information Quarterly*, 29(1), 30–40. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.04.004>
- Bonsón, E., Perea, D., & Bednárová, M. (2017). Facebook practices in Western European municipalities: An empirical analysis of activity and citizens' engagement. *Government Information Quarterly*, 34(1), 150–162. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.07.001>
- Criado, J. I., & Gil-Garcia, J. R. (2016). Government innovation through social media. *Government Information Quarterly*, 33(4), 563–573. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.08.003>
- Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: Finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633–646. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Harrison, T. M., & Sayogo, D. S. (2014). Transparency, participation, and accountability practices in open government: A comparative study. *Government Information Quarterly*, 31(4), 512–525. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.08.002>
- Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221–236. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001>
- Menayang, C. (2019). *Public Relations Digital Era: Strategi Kehumasan di Era Disrupsi*. Prenadamedia Group.
- Mergel, I. (2016). Social media institutionalization in the U.S. federal government. *Government Information Quarterly*, 33(1), 142–148. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.11.002>
- Nam, T. (2018). Technology use and citizen participation in local governance: The moderating role of voluntary organizations. *Public Administration Review*, 78(4), 563–573. <https://doi.org/10.1111/puar.12847>
- OECD. (2020). *How's Life? 2020*. OECD. <https://doi.org/10.1787/9870c393-en>
- Piotrowski, S. J. (2017). *The "Open Government" Reform: Transparency, Accountability, and Participation in Practice*. MIT Press.
- Reddick, C. G., & Norris, D. F. (2019). E-government at the American grassroots: Future prospects and barriers. *Public Administration Review*, 79(5), 637–645. <https://doi.org/10.1111/puar.13043>
- United Nations. (2022). *E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. United Nations Department of Economic and Social Affairs.
- Van Dijk, J. A. G. M. (2020). *The Digital Divide*. Polity Press.

Zuiderwijk, A., & Janssen, M. (2015). Open data policies, their implementation and impact: A framework for comparison. *Government Information Quarterly*, 32(4), 396–410.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.006>