

**KOMUNIKASI PUBLIK DI ERA DIGITAL: PERGESERAN DARI MODEL
KOMUNIKASI SATU ARAH MENUJU KOMUNIKASI PARTISIPATIF*****PUBLIC COMMUNICATION IN THE DIGITAL AGE: THE SHIFT FROM A ONE-WAY
COMMUNICATION MODEL TO PARTICIPATORY COMMUNICATION*****Beddu Lahi¹**

Universitas Indonesia

Timur¹

email:

[beddulahi01@gmail.co](mailto:beddulahi01@gmail.com)[m](mailto:beddulahi01@gmail.com)

IJI Publication

p-ISSN: 2774-1907

e-ISSN: 2774-1915

Vol. 6, No. 3, pp. 392-401

Juli 2026

Unit Publikasi Ilmiah
Intelektual Madani
Indonesia

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pergeseran model komunikasi publik di era digital dari pola komunikasi satu arah menuju komunikasi yang lebih partisipatif serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong perubahan tersebut. Transformasi digital telah mengubah pola hubungan antara pemerintah, media, dan masyarakat, di mana masyarakat tidak lagi hanya berperan sebagai penerima informasi, tetapi juga sebagai produsen, penyebar, dan pemberi umpan balik terhadap informasi publik. Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) dengan menelaah dan mensintesis berbagai penelitian terdahulu yang relevan mengenai komunikasi publik, media digital, partisipasi masyarakat, dan transformasi komunikasi pemerintahan. Analisis dilakukan melalui tahapan identifikasi literatur, seleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, evaluasi relevansi, serta sintesis temuan penelitian. Hasil kajian menunjukkan bahwa digitalisasi telah mendorong perubahan komunikasi publik menjadi lebih interaktif, dialogis, cepat, dan partisipatif. Media sosial dan platform digital memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, memberikan respons, serta terlibat dalam proses komunikasi publik. Namun, transformasi tersebut masih menghadapi tantangan berupa kesenjangan literasi digital, disinformasi, rendahnya kualitas interaksi, dan ketimpangan akses teknologi. Dengan demikian, komunikasi publik di era digital perlu diarahkan pada model komunikasi partisipatif yang inklusif, responsif, transparan, dan berorientasi pada keterlibatan masyarakat.

Kata Kunci: Komunikasi Publik; Komunikasi Partisipatif; Media Digital.

Abstract: This study aims to analyze the transformation of public communication in the digital era, particularly the shift from one-way communication models toward more participatory forms of communication, while identifying the factors driving this transformation. Digital transformation has reshaped the relationship between government, the media, and society, in which citizens no longer function merely as recipients of information but also as producers, disseminators, and providers of feedback on public information. This study employs a *Systematic Literature Review* (SLR) approach by reviewing and synthesizing relevant previous studies on public communication, digital media, public participation, and the transformation of government communication. The analysis involves several stages, including literature identification, selection based on inclusion and exclusion criteria, relevance assessment, and synthesis of research findings. The results indicate that digitalization has transformed public communication into a more interactive, dialogical, rapid, and participatory process. Social media and digital platforms provide opportunities for citizens to express their aspirations, provide feedback, and engage in public communication processes. However, this transformation continues to face challenges, including digital literacy gaps, disinformation, limited quality of interaction, and unequal access to digital technologies. Therefore, public communication in the digital era needs to be directed toward an inclusive, responsive, transparent, and citizen-oriented participatory communication model.

Keywords: Public Communication; Participatory Communication; Digital Media.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah secara radikal mengubah metode komunikasi pemerintah dengan masyarakat. Komunikasi publik yang sebelumnya bersifat linear, di mana pemerintah berfungsi sebagai penghasil informasi dan masyarakat sebagai penerima, kini bertransformasi menjadi proses yang lebih interaktif, cepat, terbuka, serta memungkinkan

pertukaran informasi secara real time. Transformasi ini tidak hanya melibatkan penggunaan teknologi sebagai saluran komunikasi, tetapi juga mencakup perubahan posisi masyarakat dalam proses komunikasi publik. Masyarakat kini tidak hanya berfungsi sebagai penerima informasi, melainkan juga dapat memberikan tanggapan, menyampaikan aspirasi, membagikan informasi, serta

memproduksi dan mendistribusikan pesan secara mandiri. Oleh karena itu, transformasi digital mendorong pergeseran paradigma komunikasi publik dari model informatif menuju model yang lebih dialogis dan partisipatif.

Media sosial berperan sebagai salah satu instrumen utama yang mempercepat perubahan ini. Ciri khas media sosial yang memungkinkan komunikasi berlangsung dengan cepat, terbuka, interaktif, dan dua arah memberikan kesempatan bagi pemerintah untuk membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat. Alenzi dan Miskon (2024) melalui kajian literatur mengenai komunikasi pemerintah kepada masyarakat, menunjukkan bahwa media sosial telah menciptakan peluang untuk terjadinya komunikasi dua arah serta meningkatkan interaksi di antara pemerintah dan masyarakat. Perubahan ini menegaskan bahwa media digital tidak hanya berfungsi sebagai saluran penyebaran informasi, tetapi juga sebagai ruang interaksi antara pemerintah dan warga.

Perkembangan komunikasi publik digital juga sangat terkait dengan konsep keterlibatan masyarakat (citizen engagement). Contri, Fissi, dan Gori (2023), melalui systematic literature review, mengungkapkan bahwa media sosial semakin dianggap sebagai instrumen penting untuk mendukung keterlibatan masyarakat dalam aktivitas sektor publik. Kajian tersebut mengidentifikasi berbagai bentuk dan faktor yang memengaruhi keterlibatan warga melalui media sosial. Temuan ini menunjukkan bahwa suksesnya komunikasi publik digital tidak hanya diukur dari volume informasi yang disampaikan oleh pemerintah, tetapi juga dari kemampuan komunikasi tersebut dalam menciptakan keterlibatan masyarakat. Dalam konteks tersebut, komunikasi publik mengalami pergeseran dari model satu arah ke model komunikasi partisipatif. Model komunikasi satu arah menempatkan pemerintah sebagai

sumber utama pesan, sementara masyarakat lebih banyak berfungsi sebagai penerima. Sebaliknya, komunikasi partisipatif memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berperan sebagai aktor yang dapat menyampaikan pendapat, memberikan umpan balik, berdialog, dan berkontribusi dalam proses komunikasi publik.

Cho dan Melisa (2021) menegaskan bahwa media sosial pemerintah dapat digunakan untuk mendukung kolaborasi warga (citizen coproduction), meskipun praktik yang teramati masih didominasi oleh komunikasi pemerintah kepada masyarakat yang bersifat informatif dan mendorong partisipasi. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi belum secara otomatis mengubah komunikasi pemerintah menjadi komunikasi partisipatif secara menyeluruh. Isu ini menjadi semakin penting karena interaksi digital tidak selalu menghasilkan partisipasi yang substansial. Guo et al. (2021) menjelaskan bahwa partisipasi masyarakat melalui media sosial pemerintah dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk efikasi politik, keterampilan kewargaan, pengendalian rumor, dukungan emosional, dan mobilisasi. Dengan demikian, keberadaan platform digital saja tidak cukup untuk memfasilitasi keterlibatan masyarakat; pemerintah perlu membangun komunikasi yang mendorong masyarakat untuk memberikan respons dan berpartisipasi secara aktif.

Kajian Chen et al. (2020) juga menunjukkan pentingnya mekanisme dialogic loop dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat melalui media sosial pemerintah. Penelitian tersebut menyoroti bahwa komunikasi yang menyediakan ruang dialog berkaitan erat dengan peningkatan keterlibatan warga. Temuan ini memperkuat argumen bahwa komunikasi publik digital harus melampaui sekadar penyampaian informasi dan menuju komunikasi yang memungkinkan terjadinya pertukaran pesan dan respons antara pemerintah dan

masyarakat. Dengan kata lain, kualitas komunikasi tidak hanya ditentukan oleh kuantitas informasi yang disampaikan, tetapi juga oleh sejauh mana pemerintah membuka ruang untuk mendengarkan dan merespons masyarakat.

Aspek kepercayaan publik juga merupakan bagian integral dari transformasi komunikasi ini. Chi, Kamarudin, dan Abdul Rahman (2024), melalui systematic review, mengindikasikan bahwa penggunaan media sosial pemerintah berkaitan erat dengan sikap dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Media sosial dapat menjadi instrumen untuk membangun hubungan antara pemerintah dan warga, namun pengaruhnya terhadap kepercayaan publik dipengaruhi oleh karakteristik informasi, interaksi, dan kualitas komunikasi yang dibangun. Oleh karena itu, komunikasi publik digital harus dikembangkan secara transparan, responsif, dan kredibel agar dapat memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Penelitian Arshad dan Khurram (2020) juga menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disampaikan pemerintah melalui media sosial berhubungan dengan persepsi transparansi, kepercayaan, dan partisipasi politik masyarakat. Penelitian Guo et al. (2021) mengungkapkan bahwa karakteristik pesan pemerintah dapat memengaruhi tingkat keterlibatan masyarakat dalam memberikan komentar dan membagikan informasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa komunikasi publik digital memiliki dimensi strategis: pemerintah tidak cukup hanya hadir di media sosial, tetapi juga perlu memahami bagaimana karakteristik pesan dan pola interaksi dapat merangsang partisipasi masyarakat.

Dalam konteks Indonesia, Ernungtyas dan Boer (2023) menunjukkan bahwa media sosial dan situs web pemerintah dapat berfungsi sebagai instrumen komunikasi yang mendorong transparansi, kepercayaan, dan

keterlibatan masyarakat. Temuan ini menggarisbawahi bahwa transformasi digital berpotensi untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Namun, keberhasilan transformasi tersebut tetap bergantung pada kemampuan pemerintah dalam mengelola komunikasi digital secara strategis dan menciptakan interaksi yang bermakna.

Kajian lebih mutakhir oleh Bagadia, Malhotra, dan Yadav (2025) menunjukkan bahwa media sosial semakin berperan sebagai platform yang memungkinkan pemerintah untuk menyampaikan informasi secara cepat dan membuka dialog secara real time dengan masyarakat, terutama dalam situasi krisis. Namun, penelitian tersebut juga mengindikasikan bahwa kajian mengenai keterlibatan masyarakat dan pemerintah masih berkembang dalam berbagai perspektif, konteks, dan pendekatan teoritis. Hal ini menunjukkan kebutuhan akan sintesis literatur yang memberikan gambaran lebih komprehensif mengenai arah perkembangan komunikasi publik digital.

Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi telah menciptakan peluang besar untuk perubahan komunikasi publik dari model satu arah menuju model yang lebih interaktif dan partisipatif. Namun, perubahan ini belum terjadi secara otomatis dan merata. Masih terdapat kesenjangan antara ketersediaan teknologi digital dengan kualitas interaksi, keterlibatan masyarakat, responsivitas pemerintah, dan kemampuan membangun dialog yang bermakna. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang tidak hanya membahas penggunaan media digital oleh pemerintah, tetapi juga mensintesis bagaimana penelitian terdahulu menjelaskan proses pergeseran model komunikasi publik tersebut.

METODE ANALISIS

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) untuk

mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis hasil penelitian terdahulu mengenai komunikasi publik di era digital dan pergeseran dari model komunikasi satu arah menuju komunikasi partisipatif. Proses penelitian dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahapan, yaitu perumusan pertanyaan penelitian, penelusuran literatur, penetapan kriteria inklusi dan eksklusi, seleksi artikel, penilaian kualitas studi, ekstraksi data, serta sintesis temuan. Literatur diperoleh dari basis data ilmiah seperti Scopus, Google Scholar, dan ScienceDirect menggunakan kombinasi kata kunci "*public communication*", "*digital communication*", "*participatory communication*", "*government communication*", "*social media*", dan "*citizen engagement*".

Artikel yang dipilih dibatasi pada publikasi ilmiah yang relevan, tersedia dalam teks lengkap, dan memiliki keterkaitan langsung dengan fokus penelitian. Proses seleksi dilakukan melalui pemeriksaan judul, abstrak, dan teks lengkap. Data yang memenuhi kriteria kemudian dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola, kecenderungan, faktor pendorong, manfaat, serta tantangan transformasi komunikasi publik digital.

PEMBAHASAN

Pergeseran Komunikasi Publik dari Model Satu Arah Menuju Komunikasi Partisipatif

Penelitian ini menerapkan pendekatan Systematic Literature Review (SLR) untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis hasil-hasil penelitian sebelumnya terkait dengan komunikasi publik dalam konteks digital, serta pergeseran dari model komunikasi satu arah menuju komunikasi yang bersifat partisipatif. Proses penelitian dilakukan secara terstruktur melalui beberapa tahap, termasuk perumusan pertanyaan penelitian, pencarian literatur, penetapan kriteria inklusi dan eksklusi, seleksi artikel, penilaian kualitas studi, ekstraksi data, serta sintesis hasil temuan. Literatur yang

digunakan diperoleh dari basis data ilmiah seperti Scopus, Google Scholar, dan ScienceDirect dengan memanfaatkan kombinasi kata kunci "komunikasi publik", "komunikasi digital", "komunikasi partisipatif", "komunikasi pemerintahan", "media sosial", dan "keterlibatan warga".

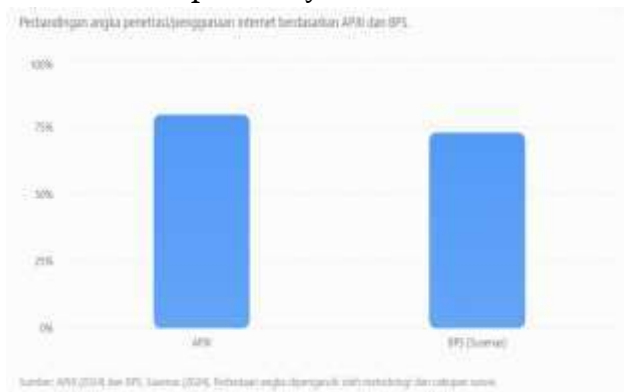
Hasil dari Systematic Literature Review menunjukkan adanya kecenderungan yang semakin kuat bahwa transformasi digital telah mengubah paradigma komunikasi publik dari model linear yang bersifat satu arah ke pola komunikasi yang lebih interaktif, dialogis, dan partisipatif. Pergeseran ini terutama dipicu oleh berkembangnya media sosial, platform digital pemerintah, serta teknologi komunikasi yang memungkinkan masyarakat untuk merespons secara langsung terhadap pesan yang disampaikan oleh pemerintah. Dengan demikian, masyarakat tidak lagi berfungsi hanya sebagai audiens, tetapi bertransformasi menjadi aktor yang mampu memproduksi, mendistribusikan, mengomentari, serta memengaruhi aliran informasi publik.

Temuan ini sejalan dengan perspektif komunikasi dialogis yang diperkenalkan oleh Kent dan Taylor (2002), yang menekankan dialog sebagai proses membangun hubungan melalui keterbukaan, umpan balik, serta kesempatan bagi publik untuk berpartisipasi. Dalam konteks digital, prinsip-prinsip ini memperoleh ruang yang lebih luas karena platform media sosial memungkinkan terjadinya komunikasi yang simultan dan multidirectional. Ghosh dan Gupta (2024), melalui studi terhadap 50 artikel ilmiah, menunjukkan bahwa media sosial memiliki keunggulan dibandingkan dengan media konvensional yang cenderung bersifat satu arah, karena memungkinkan terjadinya komunikasi multidirectional antara pemerintah dan masyarakat.

Temuan dari SLR ini juga diperkuat oleh Contri, Fissi, dan Gori (2023), yang menegaskan bahwa media sosial telah berkembang menjadi alat yang signifikan

dalam keterlibatan warga. Penelitian mereka menemukan bahwa kajian mengenai keterlibatan masyarakat melalui media sosial semakin berkembang, dengan fokus pada faktor-faktor yang memengaruhi keterlibatan serta bentuk hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi publik tidak hanya diukur dari kemampuan pemerintah dalam menyebarkan informasi, tetapi juga dari kemampuannya untuk menciptakan interaksi dan keterlibatan publik.

Perubahan ini memiliki relevansi yang signifikan dalam konteks Indonesia. Data dari Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII) menunjukkan bahwa pada tahun 2024, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 221,56 juta orang dengan tingkat penetrasi sebesar 79,5%. Angka ini menggambarkan bahwa mayoritas masyarakat Indonesia telah terintegrasi dalam ekosistem komunikasi digital. Sementara itu, data Badan Pusat Statistik (BPS) yang diambil dari Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) 2024 mencatat bahwa 72,78% penduduk Indonesia telah mengakses internet. Meskipun terdapat perbedaan antara kedua angka tersebut yang berasal dari metodologi dan cakupan survei yang berbeda, keduanya menunjukkan kecenderungan yang serupa, yaitu semakin meluasnya penggunaan internet dalam kehidupan masyarakat.



Sumber: Data Primer Tahun 2026

Interpretasi terhadap grafik menunjukkan bahwa APJII mencatat tingkat penetrasi internet sebesar 79,5%, sedangkan BPS melalui Susenas mencatat 72,78%

penduduk yang mengakses internet pada tahun 2024. Walaupun terdapat selisih sebesar 6,72 poin persentase, kedua data tersebut menunjukkan tren yang sama, yaitu internet telah menjadi elemen krusial dalam ekosistem komunikasi masyarakat Indonesia. Hal ini memperkuat argumen penelitian bahwa transformasi komunikasi publik dari model satu arah menuju komunikasi digital-partisipatif didasarkan pada basis pengguna yang semakin meluas.

Jumlah pengguna internet yang besar tersebut memperluas ruang komunikasi pemerintah. Informasi terkait kebijakan, pelayanan publik, program pembangunan, maupun isu-isu pemerintahan dapat disampaikan melalui berbagai saluran digital dan menerima respons secara langsung dari masyarakat. Dalam perspektif Teori Penggunaan dan Kepuasan (Uses and Gratifications Theory) yang dikemukakan oleh Katz, Blumler, dan Gurevitch (1973), masyarakat bukanlah penerima informasi yang pasif, melainkan memiliki kemampuan untuk memilih media dan memanfaatkan informasi sesuai dengan kebutuhan spesifik mereka. Dalam konteks pemerintahan digital, teori ini membantu menjelaskan mengapa masyarakat dapat memilih saluran komunikasi pemerintah yang dianggap paling cepat, relevan, kredibel, dan responsif.

Lebih lanjut, teori komunikasi dua-arah simetris yang dikemukakan oleh Grunig dan Hunt (1984) menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif bukan hanya merupakan proses penyampaian pesan oleh pemerintah kepada masyarakat, tetapi juga sebuah proses pertukaran informasi yang memungkinkan kedua belah pihak saling memengaruhi. Dalam konteks digital, prinsip ini semakin memungkinkan terjadinya interaksi, karena masyarakat dapat memberikan komentar, pertanyaan, kritik, serta masukan secara langsung. Namun, hasil kajian menunjukkan bahwa keberadaan fitur interaktif tidak otomatis menghasilkan komunikasi yang

simetris. Pemerintah masih dapat menggunakan media sosial sekadar sebagai saluran publikasi tanpa memberikan respons yang substantif terhadap masukan masyarakat.

Hal ini terlihat dalam kajian yang dilakukan oleh Cho dan Melisa (2021), yang menunjukkan bahwa media sosial pemerintah dapat mendukung co-production warga, tetapi praktik komunikasi pemerintah masih didominasi oleh model government-to-citizen. Dengan demikian, terdapat perbedaan signifikan antara komunikasi digital dan komunikasi digital-partisipatif. Kehadiran akun media sosial oleh pemerintah belum tentu mencerminkan penerapan komunikasi partisipatif. Perbedaan ini terletak pada kemampuan pemerintah untuk membuka ruang dialog, merespons aspirasi masyarakat, memberikan umpan balik, serta mengaitkan masukan masyarakat dengan proses pengambilan keputusan.

Kajian yang dilakukan oleh Shin et al. (2024) semakin memperkuat temuan tersebut. Analisis sistematis mereka terhadap berbagai perangkat digital untuk partisipasi warga menunjukkan bahwa teknologi partisipatif dapat memperkuat aliran informasi dari masyarakat kepada pemerintah. Namun, masih terdapat keterbatasan ketika informasi mengenai pemantauan, evaluasi, dan tindak lanjut tidak disampaikan kembali kepada masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi partisipatif memerlukan mekanisme umpan balik yang jelas agar partisipasi masyarakat tidak terhenti pada tahap memberikan komentar atau aspirasi.

Secara keseluruhan, hasil dari Systematic Literature Review (SLR) mengindikasikan bahwa pergeseran komunikasi publik di era digital bukan sekadar perubahan media, melainkan juga perubahan mendasar dalam relasi komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Dalam model komunikasi konvensional, pemerintah cenderung menjadi pusat produksi dan distribusi informasi,

sementara masyarakat ditempatkan sebagai penerima pesan dengan ruang partisipasi yang relatif terbatas. Perkembangan media digital telah mengubah pola ini menjadi lebih terbuka, interaktif, dan multidirectional. Pemerintah tidak lagi menjadi satu-satunya sumber informasi, melainkan salah satu aktor dalam ekosistem komunikasi yang melibatkan masyarakat, media, komunitas, dan berbagai aktor digital lainnya. Pada saat yang sama, masyarakat bertransformasi dari sekadar penerima menjadi peserta yang dapat memberikan respons, menyampaikan aspirasi, mengkritisi kebijakan, serta menyebarluaskan informasi. Dalam kondisi tertentu, masyarakat bahkan dapat berperan sebagai co-creator informasi publik melalui kolaborasi dengan pemerintah. Pergeseran ini menunjukkan bahwa karakter utama komunikasi publik digital berfokus pada keterbukaan, dialog, interaktivitas, responsivitas, dan meningkatnya partisipasi Masyarakat.

Pendorong, Manfaat, dan Tantangan Komunikasi Publik Partisipatif di Era Digital

Hasil sintesis literatur menunjukkan bahwa terdapat empat faktor utama yang mendorong pergeseran komunikasi publik menuju model partisipatif. Faktor-faktor tersebut meliputi perkembangan teknologi digital, peningkatan akses masyarakat terhadap internet, tuntutan transparansi serta responsivitas pemerintah, dan meningkatnya kebutuhan masyarakat untuk terlibat dalam proses pemerintahan. Perkembangan teknologi digital menyediakan berbagai platform yang mendukung komunikasi yang cepat, interaktif, dan multidirectional. Peningkatan akses internet berkontribusi pada meluasnya basis masyarakat yang dapat berpartisipasi dalam ruang komunikasi publik. Bersamaan dengan itu, tuntutan akan transparansi dan responsivitas mendorong pemerintah untuk tidak hanya menyampaikan

informasi, tetapi juga menyediakan ruang dialog dan merespons aspirasi masyarakat. Kondisi ini semakin diperkuat oleh meningkatnya kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan dan pengambilan keputusan publik.

Pertama, perkembangan teknologi digital menyediakan infrastruktur komunikasi yang memungkinkan interaksi berlangsung lebih cepat tanpa dibatasi oleh batasan geografis. United Nations (2024) mencatat bahwa terdapat peningkatan signifikan dalam perkembangan pemerintahan digital secara global. Proporsi populasi yang hidup di negara dengan tingkat perkembangan pemerintahan digital yang rendah menurun dari 45,0% pada tahun 2022 menjadi 22,4% pada tahun 2024. Namun, PBB juga menekankan bahwa untuk partisipasi digital dapat memberikan dampak nyata dalam proses pemerintahan, diperlukan integrasi dengan proses kelembagaan formal.

Kedua, peningkatan jumlah pengguna internet menciptakan basis sosial yang semakin luas untuk komunikasi publik digital. Dalam konteks Indonesia, penetrasi internet sebesar 79,5% pada tahun 2024 menunjukkan bahwa ruang digital telah menjadi aspek penting dalam kehidupan masyarakat. Hal ini menjadikan media digital bukan sekadar alternatif komunikasi pemerintah, tetapi semakin strategis sebagai salah satu saluran utama dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Ketiga, komunikasi partisipatif memiliki potensi untuk meningkatkan kepercayaan publik. Chi, Kamarudin, dan Abdul Rahman (2024), melalui tinjauan sistematis terhadap 22 artikel mengenai hubungan antara penggunaan media sosial pemerintah dan kepercayaan masyarakat, menemukan bahwa meskipun hubungan ini merupakan bidang kajian yang berkembang, hasil penelitian belum menunjukkan konsistensi yang memadai. Mereka mengidentifikasi beberapa tema utama yang menggarisbawahi pentingnya memperhatikan karakteristik

komunikasi dan perilaku audiens dalam memahami hubungan antara media sosial pemerintah dan kepercayaan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa media sosial tidak secara otomatis meningkatkan kepercayaan masyarakat. Kepercayaan terbentuk ketika komunikasi dari pemerintah dianggap kredibel, transparan, responsif, dan relevan. Dalam perspektif teori komunikasi dialogis, komunikasi yang semata-mata menyebarkan informasi tanpa menyediakan ruang dialog akan menghasilkan hubungan yang bersifat transaksional. Sebaliknya, komunikasi yang memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk bertanya, menyampaikan kritik, memperoleh respons, dan mengetahui tindak lanjut akan menghasilkan hubungan yang lebih dialogis.

Keempat, komunikasi partisipatif dapat meningkatkan kecepatan penyebaran informasi sekaligus memungkinkan pemerintah untuk memperoleh informasi dari masyarakat. Guo, Zawawi, dan Kamarudin (2024) melalui studi literatur yang mencakup 32 artikel dari Scopus dan Google Scholar menunjukkan bahwa keterlibatan publik melalui media sosial pemerintah dapat mempercepat distribusi informasi dan berpotensi meningkatkan kepercayaan publik. Kajian tersebut juga mengidentifikasi kualitas informasi, kredibilitas sumber, karakteristik media sosial, dan kepercayaan pribadi sebagai faktor penting yang memengaruhi keterlibatan masyarakat. Dalam situasi krisis, fungsi tersebut menjadi semakin krusial. Bagadia, Malhotra, dan Yadav (2025) melalui kajian literatur selama lebih dari dua dekade menunjukkan bahwa media sosial memungkinkan pemerintah untuk menyebarkan informasi dengan cepat sekaligus membuka dialog secara real-time dengan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi publik digital memiliki kemampuan untuk menggabungkan fungsi penyampaian informasi dan interaksi dalam satu ruang komunikasi.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga mengidentifikasi sejumlah tantangan. Tantangan pertama adalah kesenjangan digital. Meskipun terdapat peningkatan penetrasi internet, tidak semua masyarakat memiliki akses, kemampuan, dan kualitas pengalaman digital yang setara. United Nations (2024) menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan dalam perkembangan pemerintahan digital antarwilayah dan kelompok negara. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi komunikasi publik berpotensi menciptakan eksklusi jika pemerintah meninggalkan saluran komunikasi konvensional dan hanya mengandalkan platform digital. Tantangan kedua adalah kualitas partisipasi. Meskipun jumlah komentar, suka, berbagi, atau tampilan tinggi, hal tersebut tidak selalu mencerminkan partisipasi publik yang substansial. Partisipasi dapat bersifat simbolik jika pemerintah tidak memiliki mekanisme untuk mengolah aspirasi menjadi masukan kebijakan. Oleh karena itu, komunikasi partisipatif harus diukur berdasarkan kualitas interaksi, respons pemerintah, keterhubungan dengan proses kebijakan, dan keberadaan mekanisme umpan balik. Tantangan ketiga adalah disinformasi dan rendahnya kualitas informasi. Dalam lingkungan digital yang sangat dinamis, informasi yang salah dapat menyebar bersamaan dengan informasi resmi. Kondisi ini menuntut pemerintah untuk tidak hanya menjadi penyampai informasi, tetapi juga menjadi aktor yang mampu melakukan verifikasi, klarifikasi, dan membangun literasi informasi masyarakat.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, penelitian ini menghasilkan proposisi bahwa transformasi komunikasi publik di era digital dapat dipahami sebagai pergeseran dari "penyampaian informasi" menuju "pembangunan hubungan dan partisipasi". Pergeseran ini dapat digambarkan melalui empat tahapan: (1) penyampaian informasi, (2) interaksi dan respons, (3) keterlibatan

masyarakat, dan (4) kolaborasi dalam proses publik. Semakin tinggi tahapan yang dicapai, semakin kuat karakter partisipatif dalam komunikasi publik.



Sumber: *Sistematic Review Literatur 2026*

Bagan yang disajikan menggambarkan proses transformasi komunikasi publik di era digital yang berlangsung secara bertahap, dari komunikasi yang berorientasi pada penyampaian informasi menuju hubungan komunikasi yang lebih partisipatif dan kolaboratif. Tahap pertama adalah penyampaian informasi, di mana pemerintah berfungsi terutama sebagai sumber informasi dan masyarakat sebagai penerima pesan. Pada tahap ini, komunikasi cenderung bersifat satu arah, dengan keberhasilan yang diukur dari kemampuan pemerintah menyampaikan informasi secara cepat, luas, dan akurat. Tahap kedua adalah interaksi dan respons, di mana perkembangan media digital memungkinkan masyarakat untuk memberikan komentar, pertanyaan, kritik, dan umpan balik secara langsung. Pemerintah tidak lagi hanya menyampaikan pesan, tetapi mulai merespons kebutuhan dan pertanyaan masyarakat. Tahap ini mencerminkan munculnya komunikasi dua arah, meskipun belum sepenuhnya menjamin keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan.

Tahap ketiga adalah keterlibatan masyarakat, ketika masyarakat tidak hanya memberikan respons terhadap informasi pemerintah, tetapi mulai berperan aktif dalam menyampaikan aspirasi, memberikan masukan, mengikuti konsultasi publik, dan

terlibat dalam pembentukan agenda komunikasi. Pada tahap ini, masyarakat bertransformasi dari penerima pesan menjadi peserta. Tahap keempat merupakan level tertinggi, yaitu kolaborasi publik. Dalam tahap ini, pemerintah dan masyarakat berperan sebagai mitra dalam membangun solusi, memproduksi informasi, dan berkontribusi dalam penyelesaian isu publik. Masyarakat bahkan dapat berperan sebagai co-creator dalam proses komunikasi dan pelayanan publik.

Dengan demikian, semakin tinggi tahapan yang dicapai, semakin kuat karakter dialogis, responsif, inklusif, dan partisipatif dalam komunikasi publik. Transformasi tersebut menunjukkan bahwa teknologi digital bukan sekadar alat komunikasi, tetapi juga infrastruktur yang memungkinkan perubahan hubungan antara pemerintah dan masyarakat dari "pemerintah berkomunikasi kepada warga" menjadi "pemerintah berkomunikasi dengan warga". Oleh karena itu, digitalisasi tidak boleh dipandang sebagai tujuan akhir dari komunikasi publik. Teknologi hanya menyediakan infrastruktur, sedangkan kualitas komunikasi ditentukan oleh bagaimana pemerintah memanfaatkan teknologi tersebut untuk membangun dialog, mendengarkan masyarakat, memberikan respons, dan mengintegrasikan aspirasi publik ke dalam proses pemerintahan. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa masa depan komunikasi publik bukan sekadar pemerintah berbicara kepada masyarakat melalui media digital, tetapi juga pemerintah dan masyarakat secara bersama-sama membangun komunikasi melalui ruang digital.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkap bahwa kemajuan teknologi digital telah mengubah cara komunikasi publik secara mendasar, beralih dari model satu arah menjadi interaktif dan partisipatif. Melalui Systematic Literature Review, terlihat bahwa media sosial dan

platform digital kini tidak hanya sebagai saluran informasi pemerintah, tetapi juga sebagai ruang interaksi bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, memberikan umpan balik, dan berpartisipasi dalam diskusi. Perubahan ini didorong oleh akses internet yang lebih luas, kemajuan teknologi komunikasi, serta kebutuhan untuk transparansi dan hubungan responsif antara pemerintah dan masyarakat. Namun, tidak semua digitalisasi menjamin komunikasi partisipatif yang efektif. Tantangan seperti kesenjangan akses, disinformasi, dan kualitas interaksi yang rendah masih ada. Oleh karena itu, keberhasilan komunikasi publik digital harus diukur bukan hanya dari kuantitas informasi, tetapi juga dari kualitas dialog dan dampaknya terhadap pemerintahan, dengan penekanan pada model yang inklusif dan kolaboratif, di mana masyarakat berperan sebagai mitra aktif.

REFERENSI

- Alenzi, H., & Miskon, S. (2024). Government to citizens communication via social media platforms: Literature review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 14(1), 1832–1846. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v14-i1/20560>
- Arshad, S., & Khurram, S. (2020). Can government's presence on social media stimulate citizens' online political participation? Investigating the influence of transparency, trust, and responsiveness. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101486. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101486>
- Bagadia, S., Malhotra, D., & Yadav, R. (2025). Citizen-government engagement on social media during crisis: A review and research agenda. *Public Performance & Management Review*, 48(1), 145–178.

<https://doi.org/10.1080/15309576.2024.2389102>

<https://doi.org/10.17576/JKMJC-2023-3903-23>

- Chen, Q., Min, C., Zhang, W., Wang, G., Ma, X., & Evans, R. (2020). Unpacking the black box: How to promote citizen engagement through government social media during the COVID-19 crisis. *Computers in Human Behavior*, 110, 106380.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106380>
- Chi, J., Kamarudin, S., & Abdul Rahman, S. N. (2024). Connecting pixels to trust: A systematic review of the relationship between government social media usage and citizens' trust in government. *SAGE Open*, 14(2), 1–16.
<https://doi.org/10.1177/21582440241258210>
- Cho, W., & Melisa, W. D. (2021). Citizen coproduction and social media communication: Delivering a municipal government's urban services through digital participation. *Public Performance & Management Review*, 44(4), 834–863.
<https://doi.org/10.1080/15309576.2021.1918187>
- Contri, M., Fissi, S., & Gori, E. (2023). Can Facebook really be a tool for supporting citizen engagement during emergencies? *Journal of Public Affairs*, 23(3), e2857.
<https://doi.org/10.1002/pa.2857>
- Contri, M., Fissi, S., & Gori, E. (2023). Using social media for supporting engagement in the public sector: A systematic literature review. *Local Government Studies*, 1–23.
<https://doi.org/10.1080/03003930.2023.2288942>
- Ernungtyas, N. F., & Boer, R. F. (2023). The information of government's social media and websites to citizen engagement in Indonesia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 39(3), 390–408.
- Ghosh, P. P., & Gupta, H. (2024). Potentials of social media in communication of government schemes: Literature review. *European Economic Letters*, 14(4), 165–175.
<https://doi.org/10.52783/eel.v14i4.2106>
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. Holt, Rinehart and Winston.
- Guo, J., Liu, N., Wu, Y., & Zhang, C. (2021). Why do citizens participate on government social media accounts during crises? A civic voluntarism perspective. *Information & Management*, 58(8), 103552.
<https://doi.org/10.1016/j.im.2021.103552>
- Guo, J., Zawawi, J. W. M., & Kamarudin, S. (2024). Systematic literature review on public engagement via government social media during the COVID-19 crisis. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1), Article 412.
<https://doi.org/10.1057/s41599-024-02910-1>
- Kent, M. L., & Taylor, M. (2002). Toward a dialogic theory of public relations. *Public Relations Review*, 28(1), 21–37.
[https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(02\)00108-1](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(02)00108-1)
- Shin, B., Floch, J., Rask, M., Baeck, P., Edgar, C., Berditchevskaia, A., Mesure, P., & Branlat, M. (2024). A systematic analysis of digital tools for citizen participation. *Government Information Quarterly*, 41(3), 101954.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101954>
- United Nations. (2024). *United Nations e-government survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development*. United Nations Department of Economic and Social Affairs.