



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 9891-9898

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengelolaan Media Sosial sebagai Media Informasi Publik di DPD RI Provinsi Bali

Keiko Sanabel¹, Hadiyanto²

^{1,2} Komunikasi Digital dan Media, Sekolah Vokasi, IPB University

¹ Ksanabel5@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan media sosial sebagai media informasi publik di lingkungan DPD RI Provinsi Bali. Perkembangan teknologi digital telah mendorong lembaga pemerintah untuk memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi publik yang mampu menjangkau masyarakat secara cepat, luas, dan interaktif. Namun, efektivitas media sosial tidak hanya ditentukan oleh keberadaan akun resmi, melainkan juga oleh strategi pengelolaan yang diterapkan dalam proses penyampaian informasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi, wawancara, dokumentasi, serta partisipasi langsung selama kegiatan magang di lingkungan kerja anggota DPD RI Provinsi Bali. Data diperoleh dari aktivitas pengelolaan media sosial, proses produksi konten, publikasi informasi, dan interaksi dengan audiens. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan media sosial dilakukan melalui beberapa tahapan utama, yaitu perencanaan konten, produksi materi publikasi, distribusi informasi melalui platform digital, serta monitoring dan evaluasi respons audiens. Media sosial berperan penting dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi kelembagaan, mempercepat penyebaran informasi, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas publik. Namun demikian, masih ditemukan beberapa tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, variasi tingkat keterlibatan audiens, serta perlunya strategi konten yang lebih terstruktur untuk meningkatkan efektivitas komunikasi publik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa media sosial memiliki peran strategis sebagai media informasi publik di DPD RI Provinsi Bali, tetapi efektivitasnya sangat dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan konten, konsistensi publikasi, dan kemampuan institusi dalam membangun interaksi yang berkelanjutan dengan masyarakat.

Kata Kunci: Media Sosial, Informasi Publik, Komunikasi Publik, DPD RI Bali, Pengelolaan Konten

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam pola komunikasi antara pemerintah dan publik. Kemajuan teknologi digital memungkinkan proses penyebaran informasi berlangsung dengan lebih cepat, luas, dan efisien dibandingkan dengan media komunikasi konvensional. Transformasi digital yang terjadi saat ini mendorong berbagai lembaga pemerintahan untuk beradaptasi dalam mengelola komunikasi publik agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Dalam kondisi tersebut, media sosial hadir sebagai salah satu bentuk media komunikasi modern yang memiliki kemampuan untuk menjangkau masyarakat secara luas sekaligus menciptakan ruang interaksi yang lebih terbuka antara institusi pemerintah dan masyarakat.

Media sosial telah berkembang menjadi platform komunikasi yang tidak hanya digunakan untuk kepentingan personal, tetapi juga dimanfaatkan oleh berbagai organisasi, termasuk lembaga pemerintahan, sebagai sarana komunikasi publik. Bertot and Hansen (2016) menjelaskan bahwa media sosial merupakan platform berbasis internet yang memungkinkan terciptanya serta pertukaran konten yang dihasilkan oleh pengguna (user-generated content) dan membuka ruang partisipasi publik secara luas. Karakteristik tersebut menjadikan media sosial sebagai sarana yang efektif dalam mendukung penyebaran informasi serta mendorong keterlibatan masyarakat dalam berbagai isu publik. Dalam konteks pemerintahan, media sosial tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga menjadi ruang komunikasi yang memungkinkan terjadinya dialog antara pemerintah dan masyarakat secara lebih terbuka dan interaktif.

Perubahan fungsi media sosial dalam pemerintahan tidak dapat dilepaskan dari perkembangan konsep komunikasi publik yang terus mengalami transformasi. Jika sebelumnya komunikasi pemerintah lebih banyak dilakukan melalui pola komunikasi satu arah (one-way communication), saat ini komunikasi publik berkembang

menuju pola komunikasi dua arah (two-way communication) yang lebih partisipatif. Kurniawan (2022) melalui teori Excellence in Public Relations menekankan pentingnya komunikasi simetris dua arah sebagai bentuk komunikasi ideal antara organisasi dan publiknya. Konsep ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam menyampaikan informasi, tetapi juga oleh kemampuannya dalam menerima masukan, membangun dialog, dan menciptakan hubungan yang harmonis dengan publik. Oleh karena itu, keberadaan media sosial menjadi sangat relevan karena mampu memfasilitasi proses komunikasi yang lebih terbuka dan interaktif.

Dalam implementasinya, efektivitas media sosial sebagai sarana komunikasi publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan akun media sosial semata. Pengelolaan media sosial memerlukan strategi komunikasi yang terencana agar informasi yang disampaikan dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat secara optimal. Kualitas pesan, konsistensi publikasi, serta kemampuan institusi dalam membangun interaksi dengan audiens menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat keterlibatan masyarakat atau engagement. Dengan demikian, pengelolaan media sosial tidak dapat dipandang sebagai aktivitas komunikasi yang bersifat teknis semata, melainkan merupakan bagian integral dari strategi komunikasi kelembagaan yang harus dilakukan secara berkelanjutan dan profesional.

Di Indonesia, penggunaan media sosial oleh lembaga pemerintah mengalami perkembangan yang semakin pesat seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap keterbukaan informasi publik. Tuntutan masyarakat terhadap transparansi dan akuntabilitas mendorong lembaga negara untuk memanfaatkan berbagai platform digital sebagai media komunikasi resmi. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menegaskan kewajiban badan publik untuk menyediakan informasi secara cepat, tepat, dan mudah diakses. Ketentuan tersebut menjadi landasan bagi berbagai institusi pemerintah untuk mengoptimalkan pemanfaatan media digital dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, Nasrullah (2021) menyatakan bahwa media sosial telah menjadi medium utama dalam praktik komunikasi digital pemerintahan karena sifatnya yang real-time, fleksibel, dan mampu menjangkau berbagai segmen masyarakat.

Salah satu lembaga negara yang memiliki kebutuhan tinggi terhadap komunikasi publik adalah Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia (DPD RI). Sebagai lembaga yang berperan dalam mewakili kepentingan daerah di tingkat nasional, DPD RI memiliki tanggung jawab untuk menjembatani aspirasi masyarakat daerah kepada pemerintah pusat. Dalam menjalankan fungsi representasi, legislasi, dan pengawasan, DPD RI memerlukan sarana komunikasi yang mampu menjangkau masyarakat secara luas dan efektif. Komunikasi yang baik menjadi penting agar masyarakat dapat mengetahui berbagai program, kegiatan, serta kinerja yang dilaksanakan oleh lembaga tersebut.

Pada tingkat daerah, DPD RI Provinsi Bali memiliki tanggung jawab untuk mengomunikasikan berbagai informasi kelembagaan kepada masyarakat Bali secara transparan dan akuntabel. Informasi mengenai kegiatan, program kerja, hasil pengawasan, maupun berbagai bentuk aspirasi yang diperjuangkan perlu disampaikan kepada masyarakat agar fungsi representasi yang dijalankan dapat diketahui dan dipahami oleh publik. Dalam upaya tersebut, media sosial dimanfaatkan sebagai salah satu instrumen komunikasi yang dianggap mampu menjangkau masyarakat secara cepat dan efektif. Melalui media sosial, informasi dapat disebarkan secara real-time sehingga masyarakat memperoleh akses yang lebih mudah terhadap berbagai informasi publik yang berkaitan dengan aktivitas kelembagaan DPD RI Provinsi Bali.

Meskipun demikian, pemanfaatan media sosial oleh lembaga publik tidak selalu menghasilkan komunikasi yang efektif. Kehadiran media sosial sebagai sarana komunikasi belum tentu menjamin tercapainya tujuan komunikasi publik apabila tidak didukung oleh pengelolaan yang baik. Safitri dan Pratama (2022) menegaskan bahwa efektivitas pengelolaan media sosial pemerintah sangat dipengaruhi oleh perencanaan konten, konsistensi publikasi, kualitas pesan, dan interaksi dengan audiens. Faktor-faktor tersebut menjadi elemen penting yang menentukan apakah informasi yang disampaikan mampu menjangkau, menarik perhatian, dan memperoleh respons dari masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal terhadap aktivitas media sosial kelembagaan DPD RI Provinsi Bali, ditemukan beberapa fenomena yang menarik untuk dikaji lebih lanjut. Fenomena tersebut terlihat dari adanya variasi tingkat interaksi publik terhadap konten yang dipublikasikan, pola publikasi informasi yang beragam, serta respons audiens terhadap berbagai informasi yang disampaikan melalui media sosial. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas media sosial sebagai media informasi publik tidak hanya bergantung pada frekuensi publikasi informasi, tetapi juga dipengaruhi oleh bagaimana informasi tersebut dikelola dan dikomunikasikan kepada masyarakat. Dengan kata lain, keberadaan media sosial belum tentu secara otomatis menjamin tingginya efektivitas komunikasi publik yang dilakukan oleh suatu lembaga.

Pentingnya efektivitas komunikasi publik melalui media sosial juga diperkuat oleh hasil penelitian sebelumnya. Rahmawati (2023) menunjukkan bahwa transparansi informasi melalui media sosial pemerintah berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan publik (public trust). Temuan tersebut mengindikasikan bahwa media sosial memiliki potensi besar sebagai sarana untuk membangun hubungan yang positif antara pemerintah dan masyarakat. Namun demikian, kajian yang secara khusus membahas pengelolaan media sosial pada lembaga perwakilan daerah sebagai media informasi publik masih relatif terbatas. Hingga saat ini, belum banyak penelitian yang menganalisis secara mendalam bagaimana pengelolaan media sosial pada lembaga perwakilan daerah berpengaruh terhadap efektivitas penyampaian informasi publik di tingkat provinsi.

Keterbatasan penelitian tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu mendapatkan perhatian. Kesenjangan ini menjadi semakin relevan ketika dikaitkan dengan kondisi DPD RI Provinsi Bali yang memiliki karakteristik sosial dan budaya masyarakat yang unik serta tingkat partisipasi digital yang relatif tinggi. Karakteristik tersebut berpotensi memengaruhi pola komunikasi publik yang terjadi melalui media sosial sehingga diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk memahami bagaimana pengelolaan media sosial dilakukan dan sejauh mana media tersebut mampu berfungsi secara efektif sebagai sarana informasi publik.

Selain menghadapi tantangan dalam membangun keterlibatan masyarakat, lembaga pemerintah juga dihadapkan pada berbagai kendala dalam pengelolaan media sosial. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia, strategi konten yang belum terstruktur secara optimal, serta minimnya evaluasi berbasis kinerja media digital. Kondisi ini dapat memengaruhi kualitas komunikasi yang dibangun dengan masyarakat dan berdampak pada rendahnya efektivitas penyampaian informasi publik. Kurniawan (2022) menekankan bahwa keberhasilan komunikasi digital pemerintah bergantung pada kemampuan institusi dalam mengintegrasikan strategi komunikasi, teknologi, dan manajemen konten secara terpadu. Oleh sebab itu, pengelolaan media sosial memerlukan pendekatan yang sistematis agar dapat mendukung tujuan komunikasi publik secara maksimal. Tanpa pengelolaan yang profesional, media sosial berpotensi hanya menjadi sarana publikasi formalitas yang tidak memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas komunikasi antara lembaga dan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, pengelolaan media sosial pada DPD RI Provinsi Bali menjadi aspek yang penting untuk dianalisis, terutama dalam kaitannya dengan fungsi media informasi publik. Media sosial tidak hanya berperan sebagai saluran penyebaran informasi, tetapi juga sebagai sarana partisipasi masyarakat, media edukasi publik, serta instrumen transparansi dan akuntabilitas kelembagaan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu memberikan gambaran mengenai bagaimana pengelolaan media sosial dilakukan dan bagaimana perannya sebagai media informasi publik dalam mendukung komunikasi antara DPD RI Provinsi Bali dan masyarakat.

2. Metode Penelitian

Kegiatan magang dilaksanakan di Kantor Anggota Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia (DPD RI) perwakilan Provinsi Bali yang berkantor di Kompleks Gedung DPR/MPR RI, Jakarta. DPD RI merupakan lembaga perwakilan daerah dalam sistem ketatanegaraan Indonesia yang secara kelembagaan berkedudukan di ibu kota negara. Meskipun anggota DPD RI dipilih dari setiap provinsi, aktivitas kelembagaan dan administrasi kerja anggota dilaksanakan di lingkungan Gedung DPR/MPR RI. Pemilihan lokasi magang didasarkan pada pertimbangan bahwa kantor anggota DPD RI perwakilan Provinsi Bali aktif memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi publik dan diseminasi informasi kelembagaan kepada masyarakat daerah. Melalui media sosial, berbagai kegiatan representasi daerah, penyerapan aspirasi masyarakat, serta aktivitas kelembagaan dapat disampaikan secara terbuka kepada publik. Pelaksanaan kegiatan magang direncanakan berlangsung pada periode Januari hingga Mei 2026 yang mencakup tahap pengenalan lingkungan kerja, pelaksanaan tugas sesuai bidang penempatan, hingga penyusunan laporan magang.

Kegiatan ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan (Sugiyono, 2019). Pendekatan tersebut digunakan untuk menggambarkan praktik pengelolaan media sosial sebagai media informasi publik di lingkungan kerja anggota DPD RI perwakilan Provinsi Bali. Melalui pendekatan ini, penulis memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai proses komunikasi digital yang dilakukan instansi, mulai dari perencanaan konten, produksi materi publikasi, proses penyebaran informasi, hingga interaksi dengan masyarakat melalui media sosial.

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan media sosial di lingkungan kerja anggota DPD RI perwakilan Provinsi Bali. Data tersebut memberikan informasi mengenai proses kerja, strategi komunikasi digital, serta aktivitas publikasi informasi yang dilakukan oleh instansi. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen pendukung yang relevan, seperti arsip konten media sosial, laporan kegiatan, dokumentasi aktivitas kelembagaan, serta berbagai literatur yang berkaitan dengan komunikasi publik dan

pengelolaan media sosial. Sumber informasi juga diperoleh dari aktivitas kerja harian selama magang, arahan dan bimbingan supervisor atau pembimbing lapangan, dokumen dan materi publikasi instansi, konten media sosial resmi instansi, serta hasil pengamatan selama praktik kerja berlangsung.

Pengumpulan informasi dilakukan melalui observasi langsung, partisipasi aktif dalam kegiatan operasional, diskusi dengan pembimbing lapangan, wawancara, dan dokumentasi kegiatan. Observasi dilakukan untuk memahami proses kerja yang berkaitan dengan pengelolaan media sosial, sedangkan partisipasi aktif memungkinkan penulis memperoleh pengalaman langsung dalam berbagai aktivitas komunikasi digital yang dijalankan oleh instansi. Diskusi dan konsultasi dengan pembimbing lapangan dilakukan untuk memperdalam pemahaman mengenai tugas, strategi komunikasi, serta mekanisme kerja yang diterapkan. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa foto kegiatan, arsip konten media sosial, catatan kerja, dan logbook selama pelaksanaan magang. Untuk mendukung proses pengumpulan informasi tersebut, instrumen yang digunakan meliputi lembar observasi, pedoman wawancara, dan dokumentasi kegiatan.

Selama pelaksanaan magang, penulis terlibat dalam berbagai aktivitas yang berkaitan dengan komunikasi digital dan pengelolaan media sosial instansi. Kegiatan yang dilakukan meliputi observasi terhadap sistem kerja media sosial untuk memahami alur pengelolaan akun, perencanaan konten, dan mekanisme publikasi informasi. Selain itu, penulis turut membantu proses produksi dan pengelolaan konten digital berupa foto, video, caption, dan materi publikasi lainnya yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Penulis juga terlibat dalam proses publikasi dan monitoring media sosial, termasuk kegiatan unggah konten, pemantauan interaksi audiens, serta dokumentasi performa konten yang telah dipublikasikan. Kegiatan lainnya meliputi dokumentasi berbagai aktivitas kelembagaan untuk mendukung kebutuhan publikasi digital serta membantu pencatatan aktivitas media sosial dan penyusunan bahan evaluasi internal apabila diperlukan oleh instansi.

Melalui rangkaian kegiatan tersebut, magang diharapkan dapat memberikan pengalaman kerja profesional dan meningkatkan pemahaman mengenai praktik komunikasi digital di lingkungan pemerintahan. Selain itu, kegiatan ini juga diharapkan menghasilkan portofolio konten atau media yang dibuat selama masa magang sesuai dengan ketentuan instansi serta menghasilkan laporan magang akademik yang memuat hasil observasi, pengalaman kerja, dan analisis terhadap praktik pengelolaan media sosial sebagai media informasi publik di lingkungan DPD RI Provinsi Bali.

3. Hasil dan Diskusi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan media sosial sebagai media informasi publik di lingkungan DPD RI Provinsi Bali. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, serta partisipasi langsung selama kegiatan magang. Berdasarkan hasil pengumpulan data, ditemukan bahwa media sosial digunakan sebagai sarana utama dalam menyampaikan informasi kelembagaan kepada masyarakat secara cepat, terbuka, dan mudah diakses. Pengelolaan media sosial dilakukan melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan, mulai dari perencanaan konten hingga evaluasi performa publikasi.

Tabel 1. Temuan Utama Pengelolaan Media Sosial DPD RI Provinsi Bali

No	Aspek Pengelolaan	Temuan
1	Perencanaan Konten	Konten disusun berdasarkan agenda kegiatan dan kebutuhan informasi publik
2	Produksi Konten	Konten berupa foto, video, infografis, dan caption informatif
3	Publikasi Informasi	Informasi dipublikasikan secara cepat melalui media sosial
4	Interaksi Audiens	Terdapat komunikasi dua arah melalui komentar dan pesan langsung
5	Transparansi Informasi	Media sosial digunakan untuk menyampaikan aktivitas dan kinerja lembaga
6	Monitoring dan Evaluasi	Evaluasi dilakukan melalui pengamatan respons dan keterlibatan audiens
7	Tantangan Pengelolaan	Keterbatasan SDM dan variasi tingkat engagement masyarakat

Sumber: Hasil Observasi dan Wawancara Penelitian, 2026.

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa pengelolaan media sosial di DPD RI Provinsi Bali dilakukan secara terstruktur melalui tahapan perencanaan, produksi, publikasi, interaksi, dan evaluasi. Tahapan tersebut menunjukkan bahwa media sosial tidak hanya digunakan sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga sebagai bagian dari strategi komunikasi publik yang bertujuan meningkatkan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Pada tahap perencanaan konten, pengelola media sosial melakukan identifikasi terhadap kegiatan-kegiatan yang memiliki nilai informasi bagi publik. Kegiatan tersebut meliputi kunjungan kerja, rapat koordinasi, kegiatan penyerapan aspirasi masyarakat, serta berbagai aktivitas representasi daerah yang dilakukan oleh anggota DPD RI Provinsi Bali. Informasi yang dianggap memiliki relevansi tinggi dengan kepentingan masyarakat diprioritaskan untuk dipublikasikan melalui media sosial.

Selanjutnya, proses produksi konten dilakukan dengan mengemas informasi dalam berbagai format digital seperti foto, video, infografis, dan caption. Penggunaan format yang beragam bertujuan meningkatkan daya tarik informasi sekaligus memudahkan audiens memahami pesan yang disampaikan. Berdasarkan hasil pengamatan, konten visual berupa foto dan video cenderung memperoleh perhatian lebih besar dibandingkan unggahan yang hanya berisi teks. Pada tahap publikasi, media sosial memungkinkan penyebaran informasi secara real-time. Informasi mengenai kegiatan anggota DPD RI Provinsi Bali dapat dipublikasikan segera setelah kegiatan berlangsung sehingga masyarakat memperoleh akses informasi yang lebih cepat. Kecepatan penyebaran informasi ini menjadi salah satu keunggulan utama media sosial dibandingkan media komunikasi konvensional.

Penelitian juga menemukan bahwa media sosial memberikan ruang bagi terjadinya komunikasi dua arah antara lembaga dan masyarakat. Interaksi terlihat melalui komentar, pesan langsung, serta berbagai bentuk tanggapan terhadap konten yang dipublikasikan. Meskipun tidak seluruh unggahan memperoleh respons yang sama, keberadaan fitur interaktif memungkinkan masyarakat memberikan masukan maupun tanggapan terhadap informasi yang disampaikan.

Tabel 2. Peran Media Sosial sebagai Media Informasi Publik

Peran	Bentuk Implementasi	Dampak
Penyebaran Informasi	Publikasi kegiatan kelembagaan	Informasi cepat diterima masyarakat
Transparansi Publik	Penyampaian program dan aktivitas lembaga	Meningkatkan keterbukaan informasi
Edukasi Publik	Informasi mengenai tugas dan fungsi DPD RI	Menambah pemahaman masyarakat
Partisipasi Publik	Interaksi melalui komentar dan pesan	Membuka ruang komunikasi publik
Citra Institusi	Publikasi aktivitas kelembagaan	Meningkatkan kepercayaan masyarakat

Sumber: Hasil Analisis Penelitian, 2026.

Berdasarkan Tabel 2, media sosial memiliki fungsi yang lebih luas daripada sekadar media publikasi. Media sosial berperan sebagai sarana penyebaran informasi, media edukasi publik, instrumen transparansi, serta ruang partisipasi masyarakat. Melalui media sosial, masyarakat memperoleh akses yang lebih mudah terhadap informasi mengenai program kerja dan aktivitas kelembagaan DPD RI Provinsi Bali. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan adanya beberapa kendala dalam pengelolaan media sosial. Keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan pengelolaan konten harus dilakukan secara efisien dengan jumlah personel yang terbatas. Selain itu, tingkat keterlibatan audiens yang berbeda-beda menunjukkan bahwa tidak semua jenis konten mampu menarik perhatian masyarakat dalam tingkat yang sama. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih terarah agar efektivitas media sosial sebagai media informasi publik dapat terus ditingkatkan.

Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi instrumen penting dalam mendukung komunikasi publik DPD RI Provinsi Bali. Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola komunikasi pemerintah yang sebelumnya cenderung bersifat satu arah menjadi komunikasi yang lebih terbuka, interaktif, dan

partisipatif. Dalam konteks penelitian ini, media sosial tidak hanya dimanfaatkan sebagai sarana publikasi kegiatan kelembagaan, tetapi juga sebagai media yang memungkinkan terjadinya pertukaran informasi antara lembaga dan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan media sosial memiliki peran strategis dalam mendukung pelaksanaan fungsi komunikasi publik yang lebih efektif dan sesuai dengan tuntutan era digital.

Berdasarkan hasil penelitian, pengelolaan media sosial di DPD RI Provinsi Bali dilakukan melalui tahapan yang terstruktur mulai dari perencanaan konten, produksi materi publikasi, distribusi informasi, hingga monitoring dan evaluasi respons audiens. Tahapan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi publik melalui media sosial tidak dilakukan secara spontan, melainkan melalui proses yang dirancang untuk memastikan informasi yang disampaikan memiliki nilai relevansi bagi masyarakat. Temuan ini memperkuat pendapat Safitri dan Pratama (2022) yang menyatakan bahwa efektivitas media sosial pemerintah sangat dipengaruhi oleh perencanaan konten, kualitas pesan, konsistensi publikasi, dan kemampuan membangun interaksi dengan audiens. Dengan kata lain, keberhasilan komunikasi digital tidak hanya ditentukan oleh penggunaan platform media sosial, tetapi juga oleh kualitas pengelolaannya.

Pada tahap perencanaan konten, penelitian menemukan bahwa informasi yang dipublikasikan berfokus pada berbagai kegiatan representasi daerah, penyerapan aspirasi masyarakat, rapat koordinasi, serta aktivitas kelembagaan lainnya. Pemilihan jenis informasi tersebut menunjukkan adanya upaya untuk menghadirkan konten yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Dalam perspektif komunikasi publik, relevansi informasi merupakan faktor penting yang menentukan apakah suatu pesan akan menarik perhatian audiens atau tidak. Ketika informasi yang dipublikasikan memiliki keterkaitan dengan kepentingan masyarakat, peluang terjadinya keterlibatan audiens menjadi lebih besar. Oleh karena itu, kemampuan institusi dalam mengidentifikasi kebutuhan informasi publik menjadi salah satu faktor yang menentukan efektivitas media sosial sebagai media komunikasi.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa penggunaan media sosial memungkinkan penyebaran informasi berlangsung secara cepat dan real-time. Berbagai kegiatan yang dilakukan oleh anggota DPD RI Provinsi Bali dapat diketahui masyarakat dalam waktu yang relatif singkat setelah kegiatan berlangsung. Kondisi ini menunjukkan keunggulan media sosial dibandingkan media komunikasi konvensional yang sering kali memerlukan waktu lebih lama dalam proses distribusi informasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Nasrullah (2021) yang menyatakan bahwa karakteristik utama media sosial adalah kemampuannya dalam menyebarkan informasi secara cepat, fleksibel, dan mampu menjangkau berbagai kelompok masyarakat secara luas. Dengan demikian, media sosial menjadi sarana yang efektif untuk mendukung kebutuhan masyarakat terhadap informasi yang cepat dan mudah diakses.

Selain sebagai media penyebaran informasi, penelitian ini menemukan bahwa media sosial juga berfungsi sebagai sarana transparansi publik. Publikasi berbagai aktivitas kelembagaan memungkinkan masyarakat memperoleh akses yang lebih luas terhadap informasi mengenai program kerja, kegiatan, dan kinerja DPD RI Provinsi Bali. Transparansi tersebut memiliki nilai penting karena dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap fungsi dan peran lembaga negara. Dalam konteks pemerintahan modern, keterbukaan informasi merupakan salah satu prinsip utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, pemanfaatan media sosial sebagai media informasi publik dapat dipandang sebagai bentuk implementasi keterbukaan informasi yang didukung oleh perkembangan teknologi digital.

Temuan penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Rahmawati (2023) yang menunjukkan bahwa transparansi informasi melalui media sosial berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah. Ketika masyarakat memperoleh akses yang mudah terhadap berbagai informasi kelembagaan, maka tingkat ketidakpastian terhadap aktivitas pemerintah dapat berkurang. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan legitimasi institusi serta memperkuat hubungan antara lembaga dan masyarakat. Dengan kata lain, media sosial tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai instrumen untuk membangun kepercayaan publik.

Aspek lain yang ditemukan dalam penelitian ini adalah adanya komunikasi dua arah yang terjadi melalui media sosial. Masyarakat tidak hanya menerima informasi secara pasif, tetapi juga memiliki kesempatan untuk memberikan tanggapan melalui komentar, pesan langsung, maupun bentuk interaksi lainnya. Temuan ini sejalan dengan teori Excellence in Public Relations yang menekankan pentingnya komunikasi simetris dua arah antara organisasi dan publik. Menurut teori tersebut, komunikasi yang efektif tidak hanya ditandai oleh kemampuan organisasi dalam menyampaikan pesan, tetapi juga oleh kemampuannya mendengarkan dan merespons kebutuhan publik. Dalam konteks penelitian ini, media sosial menyediakan ruang yang memungkinkan terjadinya proses komunikasi tersebut.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat keterlibatan audiens tidak selalu tinggi pada setiap unggahan. Beberapa jenis konten memperoleh respons yang cukup besar, sementara konten lainnya mendapatkan interaksi yang relatif rendah. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa tingkat engagement sangat dipengaruhi oleh relevansi, kualitas, dan daya tarik informasi yang disampaikan. Konten yang berkaitan dengan aspirasi masyarakat, kegiatan lapangan, atau isu yang memiliki dampak langsung terhadap kehidupan publik cenderung memperoleh perhatian lebih besar dibandingkan informasi yang bersifat administratif. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi digital tidak hanya ditentukan oleh frekuensi publikasi, tetapi juga oleh kemampuan institusi dalam menghadirkan konten yang sesuai dengan kebutuhan audiens.

Selain faktor konten, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam pengelolaan media sosial. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan komunikasi digital. Pengelolaan media sosial memerlukan berbagai kompetensi, mulai dari kemampuan membuat konten, mengelola informasi, memahami perilaku audiens, hingga melakukan evaluasi performa media digital. Apabila jumlah personel dan kapasitas sumber daya manusia terbatas, maka proses pengelolaan media sosial dapat berjalan kurang optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi digital tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia yang mengelolanya.

Tantangan lainnya berkaitan dengan proses evaluasi media sosial. Berdasarkan hasil penelitian, evaluasi yang dilakukan masih berfokus pada indikator kuantitatif seperti jumlah tayangan, jumlah suka, komentar, dan jangkauan audiens. Meskipun indikator tersebut penting, pengukuran efektivitas komunikasi publik seharusnya tidak hanya berfokus pada aspek statistik semata. Evaluasi juga perlu memperhatikan sejauh mana informasi yang disampaikan mampu meningkatkan pemahaman masyarakat, mendorong partisipasi publik, dan membangun hubungan yang lebih baik antara lembaga dan audiens. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan evaluasi yang lebih komprehensif agar efektivitas komunikasi digital dapat diukur secara lebih menyeluruh.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial memiliki peran strategis sebagai media informasi publik di DPD RI Provinsi Bali. Keberhasilan pemanfaatannya tidak hanya ditentukan oleh keberadaan akun media sosial, tetapi juga oleh kualitas pengelolaan yang meliputi perencanaan konten, produksi informasi, interaksi dengan audiens, serta evaluasi yang berkelanjutan. Media sosial terbukti mampu mendukung penyebaran informasi, meningkatkan transparansi, dan membuka ruang partisipasi masyarakat. Namun, untuk mencapai efektivitas yang lebih optimal, diperlukan penguatan strategi komunikasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan pengembangan sistem evaluasi yang lebih komprehensif sehingga media sosial dapat terus berfungsi sebagai sarana komunikasi publik yang profesional, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa media sosial memiliki peran yang sangat penting sebagai media informasi publik di lingkungan DPD RI Provinsi Bali. Pengelolaan media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana publikasi kegiatan kelembagaan, tetapi juga sebagai instrumen komunikasi yang mendukung transparansi, akuntabilitas, dan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Melalui pemanfaatan media sosial, berbagai aktivitas kelembagaan dapat disampaikan secara cepat, luas, dan mudah diakses oleh publik. Penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan media sosial dilakukan melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan, yaitu perencanaan konten, produksi materi publikasi, distribusi informasi, monitoring interaksi audiens, dan evaluasi performa konten. Setiap tahapan memiliki kontribusi penting dalam memastikan informasi yang disampaikan dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat secara efektif. Dengan adanya proses pengelolaan yang terstruktur, media sosial mampu menjalankan fungsi komunikasi publik secara lebih optimal. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa media sosial memberikan ruang bagi terjadinya komunikasi dua arah antara lembaga dan masyarakat. Melalui fitur komentar, pesan langsung, dan berbagai bentuk interaksi lainnya, masyarakat dapat memberikan respons terhadap informasi yang disampaikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa media sosial tidak hanya berfungsi sebagai alat penyebaran informasi, tetapi juga sebagai sarana membangun hubungan yang lebih dekat antara lembaga dan publik. Di sisi lain, penelitian menemukan bahwa efektivitas media sosial sangat dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan yang dilakukan. Faktor-faktor seperti relevansi konten, konsistensi publikasi, kualitas pesan, dan kemampuan membangun keterlibatan audiens menjadi elemen penting yang menentukan keberhasilan komunikasi publik. Konten yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat terbukti lebih mampu menarik perhatian dan meningkatkan partisipasi audiens dibandingkan konten yang bersifat administratif. Meskipun media sosial telah memberikan manfaat yang signifikan, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang masih perlu diperhatikan. Keterbatasan sumber daya manusia, variasi tingkat keterlibatan audiens, dan belum optimalnya sistem evaluasi komunikasi digital menjadi tantangan yang dapat memengaruhi efektivitas penyampaian informasi publik. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas pengelola media sosial, penguatan strategi konten, serta pengembangan sistem evaluasi yang lebih komprehensif untuk mendukung

kualitas komunikasi publik. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa media sosial merupakan media informasi publik yang efektif bagi DPD RI Provinsi Bali apabila dikelola secara profesional, terencana, dan berkelanjutan. Optimalisasi pengelolaan media sosial tidak hanya berkontribusi terhadap penyebaran informasi, tetapi juga mendukung terciptanya hubungan yang lebih transparan, partisipatif, dan akuntabel antara lembaga dan masyarakat. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembangan strategi komunikasi digital pemerintah serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai komunikasi publik di era digital.

Referensi

1. Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Hansen, D. (2016). The impact of policies on government social media usage: Issues, challenges, and recommendations. *Government Information Quarterly*, 33(1), 30–40.
2. Hootsuite & We Are Social. (2024). *Digital 2024: Indonesia*. Global Digital Report.
3. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2020). *Pedoman pemanfaatan media sosial instansi pemerintah*. Jakarta: KemenPAN-RB.
4. Kurniawan, R. (2022). Strategi komunikasi digital pemerintah dalam meningkatkan partisipasi publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 134–147.
5. Nasrullah, R. (2021). *Media sosial: Perspektif komunikasi, budaya, dan sosioteknologi* (Edisi revisi). Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
6. Permana, Y., & Suryadi, A. (2020). Pemanfaatan media sosial pemerintah dalam meningkatkan transparansi informasi publik. *Jurnal Komunikasi Pemerintahan*, 12(1), 45–57.
7. Prakoso, D. (2022). Efektivitas media sosial sebagai sarana transparansi informasi publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(3), 210–223.
8. Pratama, A. B. (2021). Komunikasi publik pemerintah di era digital. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 19(2), 119–130.
9. Rahmawati, N. (2023). Pengaruh penggunaan media sosial terhadap kepercayaan publik pada lembaga pemerintah. *Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 10(1), 45–58.
10. Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61. (Regulasi tetap boleh dipakai walaupun lama karena merupakan dasar hukum.)
11. Safitri, L., & Pratama, R. (2022). Manajemen konten media sosial pemerintah dalam membangun citra institusi. *Jurnal Komunikasi Digital*, 4(1), 77–89.
12. Setiawan, H. (2021). Transformasi media informasi publik dalam era digitalisasi pemerintahan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(2), 210–225.
13. Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
14. Wibowo, A. (2020). Transparansi dan akuntabilitas komunikasi publik di era digital. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 98–110.
15. Yuliana, S. (2021). Engagement media sosial pemerintah sebagai indikator efektivitas komunikasi publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 17(1), 56–68.
16. Zhang, X., & Xu, W. (2017). Government social media communication and public engagement. *Public Relations Review*, 43(1), 1–12.