

TRANSFORMASI MEDIA SOSIAL SEBAGAI ALAT PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMERINTAHAN BERBASIS DIGITAL DI PROVINSI GORONTALO

Siti Nurcahyati Abdussamad¹, Sri Yulianti Mozin², Refais Andrean Korompot³

^{1,2,3}Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

¹Sitinurcahyatiabd@ung.ac.id

²yulmozin@ung.ac.id

³refaisandre2516@gmail.com

Received: 20-11-2025	Revised: 30-11-2025	Approved: 15-12-2025
----------------------	---------------------	----------------------

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan mendasar dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat, terutama melalui pemanfaatan media sosial sebagai sarana partisipasi publik. Media sosial memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah yang lebih cepat, terbuka, dan interaktif dibandingkan media konvensional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana transformasi media sosial dimanfaatkan sebagai alat partisipasi masyarakat dalam pemerintahan berbasis digital di Provinsi Gorontalo serta mengidentifikasi bentuk-bentuk partisipasi publik berdasarkan lima indikator partisipasi masyarakat menurut (Oakley, 1991), yaitu kontribusi, pengorganisasian, peran dan aksi, motivasi, serta tanggung jawab. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi literatur, analisis konten terhadap akun media sosial resmi Pemerintah Provinsi Gorontalo dan beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD), serta observasi daring terhadap interaksi yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial berperan penting sebagai kanal pelaporan masalah publik, penyampaian aspirasi, penyebaran informasi, serta dukungan masyarakat terhadap program pemerintah. Namun demikian, bentuk partisipasi yang berkembang masih didominasi pada tingkat informatif dan konsultatif, dan belum sepenuhnya mengarah pada partisipasi kolaboratif dalam proses perumusan dan pengambilan keputusan kebijakan publik. Oleh karena itu, diperlukan penguatan tata kelola media sosial pemerintah, peningkatan literasi digital masyarakat, serta pengembangan mekanisme partisipasi digital yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Kata kunci: Media Sosial, Partisipasi Masyarakat, E-Government

PENDAHULUAN

Provinsi Gorontalo menjadi sebagai salah satu wilayah yang terus berkembang, memiliki masyarakat yang semakin aktif menggunakan internet dan media sosial. Terlihat dari peningkatan akses internet di daerah perkotaan maupun pedesaan di wilayah Provinsi Gorontalo memudahkan masyarakat untuk terhubung melalui media sosial. Menurut data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Gorontalo dalam Statistik Kesejahteraan Rakyat Provinsi Gorontalo 2023, lebih dari setengah penduduk Gorontalo memiliki akses internet. Kultur digital yang terus berkembang seperti penggunaan media sosial Facebook, Instagram, dan TikTok telah menjadi bagian integral dalam komunikasi dan promosi. Provinsi Gorontalo dikenal dengan masyarakat yang aktif dalam komunitas, sehingga media sosial menjadi platform untuk berbagi informasi lokal secara luas (Ikhlis et al., 2025).

Perkembangan teknologi digital beberapa tahun terakhir benar-benar mengubah cara pemerintah dan masyarakat saling berkomunikasi. Kalau dulu informasi dari pemerintah lebih banyak disampaikan lewat televisi, koran, atau radio, sekarang hampir semua instansi memakai media sosial karena jangkauannya jauh lebih cepat dan luas. Perubahan seperti ini merupakan bagian dari transformasi digital yang ikut mendorong lembaga publik menjadi lebih transparan, responsif, dan dekat dengan masyarakat

(Mannayong et al., 2024).

Media sosial, menurut Suratnoaji & Yuli, 2019 dalam (Dian et al., 2025). Pada dasarnya media sosial adalah sejumlah alat online yang mendukung interaksi sosial antar pengguna. Istilah ini sedikit berbeda dengan media tradisional seperti televisi dan buku yang menyampaikan pesan kepada banyak orang namun tidak memungkinkan terjadinya interaksi dua arah antara pengguna. Media sosial mengubah komunikasi yang satu arah menjadi komunikasi yang saling berinteraksi. Media sosial memfasilitasi diseminasi informasi, pembentukan komunitas, dan respons kolektif terhadap masalah mendesak (Rinda, 2025). Media sosial dapat meningkatkan interaksi antara publik dan aktor politik serta memperluas ruang partisipasi (Diva et al., n.d.). Media sosial memungkinkan penyebaran informasi cepat, ruang ekspresi pendapat, dan interaksi antara warga serta pembuat kebijakan (Syarifuddin et al., 2024). Media sosial dapat memberdayakan warga, mendukung inklusi, dan memperluas ruang partisipasi publik (Lin & Kant, 2021).

(Van Dijk, 2012) mengatakan bahwa media sosial adalah platform media yang berpusat pada eksistensi pengguna dan memungkinkan pengguna berpartisipasi dan bekerja sama. Karena itu, media sosial dapat dianggap sebagai media (fasilitator) online yang membantu pengguna menjalin hubungan sosial dan membangun hubungan baru (Juleha et al., 2024).

Dengan adanya sosial media tentunya bisa menjadi alat yang digunakan oleh pemerintah dalam menggiring opini publik dan berdampak pada partisipasi politik. Partisipasi politik adalah bagian dari kedaulatan rakyat dan sangat penting untuk proses demokrasi. Tingkat partisipasi masyarakat yang tinggi memastikan bahwa pembangunan politik dan praktik demokrasi di Indonesia berjalan dengan baik. Karena itu, akan sangat penting untuk kemajuan negara dan bangsa ini. Dalam negara demokrasi seperti Indonesia, opini publik sangat penting karena tidak ada pemerintah yang dapat berhasil tanpa memperhatikan opini publik. Pemerintah demokratis berusaha untuk kesejahteraan rakyat secara keseluruhan.

(Conyers, 1991) mengatakan bahwa pentingnya partisipasi masyarakat adalah mampu memperoleh informasi tentang kondisi, kebutuhan, dan sikap masyarakat setempat, yang tanpa kehadirannya program serta proyek-proyek akan gagal. Partisipasi masyarakat dalam rangka menentukan partisipasi masyarakat haruslah memiliki kepercayaan diri sendiri yang menyangkut beberapa tingkatan, bersifat dewasa, penuh arti dan berkesinambungan (Rahmawati et al., 2021) .

Melalui penggunaan platform digital, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi dan masukan mereka, yang pada akhirnya meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pemerintahan. Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan kebijakan diatur oleh berbagai undang-undang yang memberikan hak kepada masyarakat untuk berkontribusi dalam penyusunan peraturan daerah. Ini menegaskan bahwa partisipasi publik bukan sekadar formalitas, melainkan bagian penting dari proses pengambilan keputusan yang mencerminkan keinginan masyarakat.

Media sosial sendiri sudah menjadi bagian dari aktivitas sehari-hari masyarakat Indonesia, termasuk di Gorontalo. Penggunaannya makin masif karena masyarakat memanfaatkannya untuk mencari informasi, menyampaikan pendapat, sampai mengikuti perkembangan kegiatan pemerintah. Data menunjukkan bahwa media sosial memudahkan proses interaksi daring antara pengguna, baik individu maupun kelompok. Kondisi ini membuat media sosial punya potensi kuat menjadi alat partisipasi publik yang lebih modern dan interaktif.

Dalam pemerintahan berbasis digital, media sosial memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat langsung dalam berbagai persoalan publik. Pemerintah tidak lagi sebatas menyampaikan informasi satu arah, tetapi bisa berdialog, menerima masukan, bahkan menampung kritik secara langsung. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa media sosial mampu memperkuat transparansi dan akuntabilitas pemerintah serta membuka ruang interaksi dua arah dengan warga (Kusuma et al., 2024).

Government adalah Electronic Government atau diartikan ke dalam bahasa Indonesia menjadi Pemerintahan Elektronik. E- Government juga biasa dikenal dengan sebutan e-gov, pemerintah digital, pemerintah transformasi atau online pemerintah adalah suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu sistem penataan manajemen dan proses kerja yang berada di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Menurut Clay G. Wescoot (Pejabat Senior Asian Development Bank) definisi dari E-Government, sebagai berikut E-Government adalah menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab terhadap masyarakat banyak. Ada empat model E-Government, yaitu: Government-to-Customer (G2C): Penyediaan layanan publik dan informasi dari pemerintah langsung ke warga/masyarakat, Government-to-Business (G2B): Interaksi elektronik antara pemerintah dan sektor bisnis, Government-to-Government (G2G): Kolaborasi dan pertukaran data antar lembaga pemerintah, baik di tingkat lokal, nasional, maupun internasional, dan Government-to-Employee (G2E): Penyediaan layanan dan informasi internal pemerintah untuk pegawainya (Jainaya et al., 2022).

E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang ditujukan untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi masyarakat, urusan bisnis, serta hal hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. E- Government dapat di aplikasikan untuk legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, dan berfungsi untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis (Jainaya et al., 2022).

Meski begitu, transformasi digital bukan hanya soal menyediakan akun media sosial atau sekadar mengunggah informasi. Pemerintah juga perlu mengembangkan strategi komunikasi yang tepat. Bahkan penelitian yang menganalisis 39 akun pemerintah daerah menemukan bahwa konten video cenderung mendapatkan respons publik paling besar dibandingkan unggahan gambar atau teks biasa (Widiasih et al., 2024). Artinya, kualitas konten sangat berpengaruh terhadap tingkat partisipasi masyarakat.

Di sisi lain, pemerintah masih menghadapi berbagai tantangan dalam mengoptimalkan media sosial sebagai alat partisipasi publik. Tantangan tersebut antara lain rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, penyebaran informasi palsu, serta keterbatasan kemampuan instansi pemerintah dalam mengelola akun resmi secara profesional (Kusuma et al., 2024). Tantangan-tantangan ini juga terlihat di berbagai daerah di Indonesia, termasuk di Gorontalo.

Jika dilihat di Gorontalo, pemerintah provinsi maupun kabupaten/kota sebenarnya cukup aktif menggunakan media sosial sebagai sarana berbagi informasi publik. Banyak kegiatan pemerintahan, program layanan, dan pengumuman penting dibagikan lewat akun resmi. Namun respons masyarakat masih bervariasi ada yang

aktif berkomentar dan memberi masukan, ada pula yang pasif atau bahkan tidak mengetahui keberadaan akun pemerintah. Kondisi ini mirip dengan temuan penelitian lain yang menunjukkan bahwa pemanfaatan digital pemerintah sering kali belum sepenuhnya optimal karena berbagai keterbatasan internal maupun eksternal (Syalom et al., 2021). Karena itu penting untuk memahami sejauh mana media sosial benar-benar dimanfaatkan sebagai alat partisipasi publik di Gorontalo. Pertanyaan seperti apakah masyarakat merasa lebih mudah menyampaikan aspirasi lewat media sosial, apakah pemerintah cepat merespons, dan apakah dialog digital yang terjadi bisa mendorong praktik pemerintahan yang lebih inklusif perlu dijawab melalui penelitian.

Berbagai studi sebelumnya menegaskan bahwa transformasi digital dapat memperkuat hubungan pemerintah dan masyarakat jika dikelola dengan baik. Platform digital memungkinkan masyarakat bukan hanya sebagai penerima informasi, tetapi juga sebagai pihak yang bisa menyampaikan ide, masukan, bahkan terlibat dalam perumusan kebijakan publik (Mannayong et al., 2024). Dengan kata lain, media sosial dapat menjadi jembatan penting untuk memperkuat demokrasi lokal.

Berdasarkan penjelasan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini membahas tentang Bagaimana transformasi media sosial dimanfaatkan sebagai alat partisipasi publik dalam pemerintahan berbasis digital di Provinsi Gorontalo? dan Bagaimana bentuk partisipasi publik yang muncul jika dianalisis berdasarkan lima indikator partisipasi masyarakat menurut (Oakley, 1991)?

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana transformasi media sosial dimanfaatkan sebagai alat partisipasi masyarakat dalam pemerintahan berbasis digital di Provinsi Gorontalo serta mengidentifikasi bentuk partisipasi publik yang muncul berdasarkan lima indikator partisipasi masyarakat menurut (Oakley, 1991). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai praktik partisipasi digital di tingkat daerah serta menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi penguatan tata kelola pemerintahan berbasis digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam fenomena pemanfaatan media sosial sebagai alat partisipasi masyarakat dalam pemerintahan berbasis digital di Provinsi Gorontalo. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan realitas sosial secara komprehensif berdasarkan makna, interaksi, dan pola komunikasi yang terbentuk di ruang digital.

Objek penelitian adalah akun media sosial resmi Pemerintah Provinsi Gorontalo dan beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang aktif menggunakan platform Instagram dan Facebook. Pemilihan platform tersebut didasarkan pada tingginya tingkat penggunaan media sosial tersebut oleh masyarakat Gorontalo serta intensitas interaksi yang terjadi di dalamnya.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui analisis konten unggahan media sosial pemerintah, komentar masyarakat, serta respons yang diberikan oleh pemerintah. Data sekunder diperoleh melalui studi literatur terhadap jurnal ilmiah, prosiding, laporan resmi, dan dokumen kebijakan yang relevan dengan topik media sosial, partisipasi publik, dan e-government.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara, yaitu: (1) studi literatur untuk memperkuat kerangka teoritis dan konteks penelitian, (2) analisis konten terhadap unggahan media sosial pemerintah yang meliputi jenis konten, bentuk

interaksi, serta isu yang dibahas, dan (3) observasi daring untuk mengamati pola partisipasi masyarakat dalam merespons konten pemerintah.

Alur penelitian dimulai dari identifikasi masalah dan tujuan penelitian, dilanjutkan dengan pengumpulan data melalui studi literatur dan observasi daring, kemudian pengelompokan data berdasarkan lima indikator partisipasi masyarakat menurut (Oakley, 1991). Selanjutnya, data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial memiliki peran yang signifikan dalam mendorong partisipasi publik di Provinsi Gorontalo. Berdasarkan analisis menggunakan lima indikator partisipasi masyarakat menurut (Oakley, 1991), ditemukan beberapa bentuk partisipasi yang muncul melalui interaksi digital antara pemerintah dan masyarakat.

1) Adanya kontribusi

Kontribusi masyarakat melalui media sosial pemerintah Provinsi Gorontalo terlihat dalam berbagai bentuk interaksi yang menunjukkan keterlibatan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Melalui kolom komentar, pesan langsung, serta fitur unggahan berbalas (reply), masyarakat menyampaikan laporan mengenai persoalan publik seperti kondisi jalan yang rusak, banjir, pohon tumbang, gangguan layanan kesehatan, hingga keluhan mengenai pelayanan administrasi.

Bentuk kontribusi ini menunjukkan bahwa masyarakat memanfaatkan media sosial sebagai kanal pelaporan yang cepat, mudah, dan tidak memerlukan prosedur birokratis yang panjang. Hal ini juga menandakan adanya perubahan pola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dari pola tradisional yang mengandalkan tatap muka menjadi pola digital yang lebih efisien. Selain melaporkan masalah, masyarakat juga turut memberikan saran konstruktif terkait kebijakan pemerintah, seperti perbaikan layanan publik, transparansi anggaran, atau pengembangan program pembangunan.

Di sisi lain, tindakan masyarakat yang secara aktif menyebarkan informasi pemerintah melalui fitur share menggambarkan bentuk kontribusi sosial yang bersifat promotif. Aktivitas ini memperluas jangkauan kebijakan pemerintah dan mempercepat penyebaran informasi publik, terutama informasi darurat, himbauan keamanan, dan pengumuman penting. Dengan demikian, kontribusi masyarakat melalui media sosial tidak hanya bersifat reaktif terhadap masalah, tetapi juga bersifat proaktif dalam mendukung agenda pemerintah.

2) Adanya pengorganisasian

Pengorganisasian partisipasi masyarakat melalui media sosial tampak dari adanya struktur yang mengelola arus komunikasi digital pemerintah. Pemerintah Provinsi Gorontalo telah membentuk tim khusus atau admin yang bertugas mengelola konten, memantau komentar, serta menindaklanjuti pesan masyarakat. Pada tingkat Organisasi Perangkat Daerah (OPD), pembagian tugas juga dilakukan untuk menangani isu-isu tertentu sesuai bidang kewenangan masing-masing, sehingga setiap laporan masyarakat dapat diteruskan kepada instansi yang relevan.

Pengorganisasian ini menunjukkan bahwa pemerintah telah mengadopsi model manajemen informasi digital yang lebih modern, meskipun masih bersifat

administratif. Artinya, peran masyarakat dalam pengorganisasian belum mencapai tingkat yang lebih tinggi, seperti keterlibatan dalam perumusan kebijakan atau pembentukan forum digital resmi dalam pengambilan keputusan. Masyarakat berperan sebagai pengirim informasi dan pemberi masukan, sedangkan pemerintah tetap menjadi pihak dominan dalam pengelolaan isu dan penentuan tindak lanjut.

Kendati demikian, keberadaan koordinasi lintas OPD dalam merespons keluhan masyarakat menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi instrumen yang memicu integrasi kerja antarinstansi pemerintah. Hal ini merupakan langkah penting menuju penguatan tata kelola digital yang lebih terstruktur dan responsif.

3) Peran dan Aksi Masyarakat

Peran dan aksi masyarakat dalam ruang digital pemerintah semakin nyata seiring meningkatnya aktivitas interaktif di platform seperti Instagram, Facebook, dan TikTok. Masyarakat tidak hanya hadir sebagai penonton informasi, tetapi juga sebagai aktor yang turut menggerakkan dinamika komunikasi publik.

Partisipasi terlihat dari tingginya respons masyarakat terhadap kampanye digital pemerintah, misalnya kampanye kesehatan, mitigasi bencana, himbuan keamanan, dan promosi program unggulan daerah. Dalam situasi darurat seperti banjir atau kebakaran, masyarakat sering kali menjadi pihak pertama yang menyebarkan informasi berupa foto, video, atau deskripsi kejadian, sehingga membantu pemerintah dalam proses identifikasi dan penanganan cepat.

Selain itu, masyarakat juga menyumbangkan data lokal yang sangat berharga bagi pemerintah, seperti informasi kondisi lapangan, testimoni layanan publik, serta dokumentasi masalah yang tidak terjangkau oleh aparat pemerintah. Media sosial memungkinkan masyarakat menjadi “informan publik” yang memperkaya sumber data pemerintah dalam mengambil keputusan. Dengan demikian, masyarakat tidak lagi diposisikan sebagai objek pembangunan, tetapi sebagai mitra aktif dalam proses pemberian informasi dan pemantauan kebijakan.

4) Motivasi Masyarakat

Motivasi masyarakat untuk berpartisipasi sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap manfaat dan kemudahan media sosial sebagai sarana komunikasi. Kemudahan akses menjadi faktor utama—masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau aspirasi kapan saja dan dari mana saja tanpa perlu datang ke kantor pemerintah. Hal ini menjadi daya tarik bagi kelompok usia muda dan masyarakat yang aktif di dunia digital.

Selain itu, respons cepat dari pihak pemerintah menjadi pemicu penting meningkatnya motivasi partisipatif. Ketika laporan masyarakat ditanggapi dengan cepat, atau ketika pemerintah memberikan klarifikasi secara terbuka, hal tersebut membangun rasa kepercayaan dan kedekatan emosional antara pemerintah dan publik. Hubungan ini menciptakan persepsi positif bahwa suara masyarakat dihargai dan ditindaklanjuti, yang kemudian mendorong individu untuk terus terlibat secara berkelanjutan.

Motivasi masyarakat juga tumbuh dari dinamika sosial media itu sendiri. Platform digital memberi ruang bagi masyarakat untuk mendapatkan pengakuan sosial (social validation) melalui interaksi seperti likes, komentar, dan dukungan publik lainnya. Fenomena ini memperkuat semangat masyarakat untuk terlibat, karena partisipasi mereka dapat dilihat dan dihargai oleh publik luas.

5) Tanggung Jawab Masyarakat

Tanggung jawab masyarakat dalam ruang digital tercermin dari upaya mereka menjaga kualitas dan akurasi informasi. Beberapa pengguna secara aktif membantu pemerintah dengan melakukan klarifikasi terhadap berita palsu atau informasi menyesatkan (hoaks), terutama terkait isu sensitif seperti bencana, layanan kesehatan, atau kebijakan publik. Partisipasi dalam memerangi hoaks menunjukkan bahwa masyarakat memahami perannya dalam menjaga ekosistem informasi yang sehat.

Tanggung jawab juga tampak dalam etika komunikasi digital, misalnya memberikan kritik secara sopan, menggunakan bahasa yang baik, serta menyampaikan keluhan dengan bukti visual untuk mendukung validitas laporan. Meskipun demikian, tantangan masih muncul dalam bentuk komentar negatif, ujaran kebencian, dan kritik yang tidak konstruktif. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan literasi digital untuk menciptakan ruang publik yang lebih inklusif dan sehat.

Secara keseluruhan, tanggung jawab masyarakat menggambarkan bahwa media sosial bukan hanya ruang ekspresi, tetapi juga ruang pengawasan sosial (social accountability). Ketika masyarakat mengambil bagian dalam menjaga kualitas diskursus publik, mereka turut mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Pembahasan 5 Indikator (Oakley, 1991)

1) Kontribusi

Menurut (Oakley, 1991), kontribusi merupakan bentuk partisipasi awal yang menunjukkan sejauh mana masyarakat terlibat dalam memberikan masukan, ide, serta sumber daya yang relevan bagi proses pembangunan. Dalam konteks pemerintahan digital Provinsi Gorontalo, kontribusi masyarakat muncul secara nyata melalui pemanfaatan media sosial pemerintah sebagai ruang komunikasi publik.

Masyarakat memberikan berbagai laporan terkait permasalahan di lapangan—mulai dari infrastruktur yang rusak, banjir, kemacetan, hingga keluhan mengenai pelayanan kesehatan dan administrasi. Informasi ini disampaikan melalui kolom komentar, fitur pesan langsung (direct message), maupun dengan menandai akun resmi pemerintah. Sikap proaktif masyarakat menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi jembatan efektif untuk menyampaikan aspirasi tanpa adanya hambatan birokrasi.

Selain keluhan, masyarakat juga memberikan saran konstruktif untuk perbaikan kebijakan dan pelayanan publik. Mereka bahkan turut menyebarkan konten pemerintah melalui fitur share, yang mempercepat aliran informasi kepada publik lainnya. Bentuk kontribusi ini menunjukkan adanya perluasan kanal partisipasi, di mana masyarakat bukan hanya sebagai penerima kebijakan, tetapi sebagai aktor penting dalam memberi masukan bagi perbaikan layanan pemerintahan.

2) Pengorganisasian

(Oakley, 1991) menekankan bahwa pengorganisasian merupakan elemen penting yang memastikan adanya struktur yang mendukung keberhasilan partisipasi masyarakat. Dalam penelitian ini, terlihat bahwa Pemerintah Provinsi Gorontalo telah mengembangkan bentuk pengorganisasian digital melalui

pembentukan tim humas digital, admin media sosial khusus, serta mekanisme respon cepat.

Struktur pengelolaan akun media sosial dilakukan secara terkoordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Setiap laporan masyarakat diteruskan kepada OPD terkait untuk ditindaklanjuti, sehingga terjadi integrasi antara komunikasi digital dan operasional pemerintahan. Meskipun demikian, pengorganisasian ini masih berada pada level administratif—masyarakat belum terlibat secara langsung dalam proses pengambilan keputusan, perumusan kebijakan, atau penyusunan prioritas pembangunan.

Dengan kata lain, pengorganisasian yang ada sudah mendukung partisipasi, tetapi belum mencapai bentuk ideal yang mengintegrasikan masyarakat sebagai bagian dari proses perencanaan formal. Media sosial baru menjadi ruang penyaluran aspirasi, bukan ruang kolaborasi dalam pengambilan keputusan

3) Peran dan Aksi Masyarakat

Dalam teori (Oakley, 1991), peran dan aksi masyarakat menunjukkan keterlibatan langsung mereka dalam proses pembangunan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa media sosial telah membuka ruang aksi yang jauh lebih luas dibandingkan mekanisme partisipasi konvensional.

Masyarakat Provinsi Gorontalo terlibat aktif dalam berbagai kampanye digital pemerintah, seperti kampanye kesehatan, mitigasi bencana, program kebersihan, dan sosialisasi kebijakan publik. Mereka merespons unggahan pemerintah melalui komentar, membagikan ulang informasi, serta mengunggah dokumentasi masalah yang terjadi di lingkungan mereka sebagai bentuk kontribusi langsung dalam aksi sosial.

Peran masyarakat juga terlihat ketika mereka menjadi sumber informasi pertama saat terjadi kejadian darurat, seperti banjir, pohon tumbang, atau kecelakaan lalu lintas. Laporan cepat dari masyarakat membantu pemerintah dalam mempercepat respons dan pengambilan keputusan. Media sosial telah mengubah peran masyarakat dari “objek pembangunan” menjadi *mitra aktif* yang berkontribusi pada penyediaan informasi dan pemantauan pelayanan publik.

4) Motivasi Masyarakat

Motivasi merupakan faktor penggerak yang menentukan keberlanjutan partisipasi masyarakat. Media sosial memberikan ruang komunikasi yang bersifat langsung, cepat, dan mudah, sehingga menciptakan kedekatan psikologis antara masyarakat dan pemerintah. Akses yang mudah memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi tanpa batasan ruang dan waktu.

Respons cepat dari pemerintah menjadi salah satu sumber utama terbentuknya motivasi positif. Ketika pemerintah memberikan tanggapan secara terbuka, informatif, dan cepat, masyarakat merasa dihargai dan didengarkan. Hal ini menumbuhkan rasa kepercayaan publik yang lebih kuat.

Selain itu, motivasi masyarakat juga dipengaruhi oleh dinamika sosial digital, seperti dukungan dari pengguna lain, rasa memiliki terhadap daerahnya, serta keinginan untuk berkontribusi dalam penyelesaian masalah bersama. Namun, motivasi ini tetap membutuhkan pemeliharaan melalui konsistensi pelayanan digital pemerintah. Ketika respons lambat atau tidak konsisten, motivasi masyarakat dapat menurun dan memunculkan rasa apatis.

5) Tanggung Jawab Masyarakat

Indikator tanggung jawab mengukur sejauh mana masyarakat berperan dalam

menjaga keberlangsungan, kualitas, dan etika dalam proses partisipasi. Dalam konteks Gorontalo, terdapat perkembangan positif di mana masyarakat tidak hanya melaporkan masalah, tetapi juga turut menjaga kualitas informasi yang beredar.

Banyak pengguna media sosial melakukan klarifikasi terhadap informasi yang keliru, memberikan data tambahan yang akurat, serta membantu meluruskan isu-isu sensitif yang berpotensi menimbulkan keresahan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat telah mulai menginternalisasi nilai tanggung jawab bersama dalam ruang digital.

Namun, terdapat pula tantangan berupa komentar negatif, kritik tidak konstruktif, serta penyebaran hoaks yang dapat menghambat terciptanya ruang partisipatif yang sehat. Tantangan ini menunjukkan bahwa budaya literasi digital masih perlu ditingkatkan agar ruang partisipasi dapat berjalan secara optimal.

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama akan tetapi memiliki keterkaitan dalam penelitian terdahulu. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis.

Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis

- 1) Partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan PIPPK (Program Inovasi Pembangunan & Pemberdayaan Kewilayahan) : Studi ini menggunakan Oakley untuk mengurai bentuk partisipasi (kontribusi, pengorganisasian, tindakan kolektif) dan menemukan bahwa keberhasilan PIPPK terkait erat dengan rasa kepemilikan masyarakat yang muncul ketika mereka dilibatkan sejak perencanaan (Aditia et al., 2025).
- 2) Partisipasi masyarakat dalam pengembangan desa wisata : Penelitian ini mengadopsi indikator partisipasi Oakley dan menyimpulkan bahwa keterlibatan warga lokal pada pengembangan desa wisata meningkat jika ada mekanisme kontribusi nyata (tenaga/uang/intelektual) dan pengorganisasian komunitas—namun peran kontrol/monitoring masyarakat masih terbatas (Fauziah & Nasdian, 2021).
- 3) Partisipasi masyarakat dalam program daur ulang/pengelolaan sampah berbasis komunitas: Menggunakan Oakley sebagai landasan, penelitian ini menunjukkan bahwa program daur ulang yang mengandalkan kontribusi sukarela dan pengorganisasian lokal (bank sampah, kelompok) menghasilkan partisipasi tinggi pada level pelaksanaan, namun untuk keberlanjutan diperlukan peningkatan kapasitas dan inklusi dalam pengambilan keputusan (Ariesta et al., 2014).
- 4) Peyimpangan Partisipasi Masyarakat Dalam Penataan Kawasan Cagar Budaya : Penelitian ini secara eksplisit mengutip Oakley untuk mendefinisikan indikator partisipasi (kontribusi, pengorganisasian, peran/aksi, motivasi, tanggung jawab) dan menemukan hubungan positif antara kompetensi SDM lokal dan tingkat partisipasi bermakna dalam program pemberdayaan (Budi Kurniawan, 2021).

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi media sosial telah membawa perubahan yang signifikan dalam pola partisipasi publik pada pemerintahan berbasis digital di Provinsi Gorontalo. Media sosial tidak lagi sekadar berfungsi sebagai sarana

penyebaran informasi satu arah, tetapi telah berkembang menjadi ruang interaksi dua arah yang memungkinkan masyarakat terlibat secara aktif dalam proses pemerintahan.

Berdasarkan analisis menggunakan lima indikator partisipasi masyarakat menurut (Oakley, 1991), ditemukan bahwa partisipasi publik melalui media sosial di Provinsi Gorontalo telah muncul dalam berbagai bentuk. Dari aspek kontribusi, masyarakat aktif menyampaikan laporan, keluhan, saran, serta menyebarluaskan informasi pemerintah, yang menunjukkan adanya keterlibatan publik dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan. Pada indikator pengorganisasian, pemerintah telah membangun struktur pengelolaan media sosial melalui tim admin dan koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD), meskipun peran masyarakat masih terbatas sebagai penyampai aspirasi dan belum terlibat langsung dalam pengambilan keputusan.

Pada indikator peran dan aksi, masyarakat berperan aktif sebagai mitra pemerintah dalam menyediakan informasi lapangan, mendukung kampanye digital, serta membantu respons cepat terhadap situasi darurat. Dari sisi motivasi, kemudahan akses media sosial dan respons pemerintah yang cepat menjadi faktor penting yang mendorong keberlanjutan partisipasi masyarakat. Sementara itu, indikator tanggung jawab adanya kesadaran sebagian masyarakat dalam menjaga kualitas informasi, melawan hoaks, dan berkomunikasi secara etis, meskipun tantangan berupa rendahnya literasi digital dan komentar tidak konstruktif masih ditemukan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa media sosial memiliki potensi besar sebagai alat partisipasi publik dalam pemerintahan berbasis digital di Provinsi Gorontalo. Namun, pemanfaatannya masih berada pada level partisipasi konsultatif dan informatif, dan belum sepenuhnya berkembang menuju partisipasi kolaboratif yang melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan kebijakan publik.

REFERENSI

- Aditia, P., Sufianti, E., Rahman, A., & Kacapiring. (2025). *Strategi Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Program Inovasi Pembangunan dan Pemberdayaan Kewilayahan (PIPPK) di Kelurahan Kacapiring Kota Bandung*. 5, 2302–2314.
- Ariesta, E., Wijaya, H. B., & Tugurejo. (2014). Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Daur Ulang Sampah Di Kelurahan Tugurejo, Kecamatan Tugu, Kota Semarang. *Teknik PWK*, 3(3), 382–391.
- Budi Kurniawan. (2021). *Penyimpangan Partisipasi Masyarakat Dalam Penataan Kawasan Cagar Budaya*. 30–39. <https://doi.org/10.23917/humaniora.v22i1.9183>
- Conyers, D. (1991). *Social planning in the third world*.
- Dian, Muhammad Rais Rahmat, I. (2025). Peran Media Sosial dalam Meningkatkan Partisipasi Pengelolaan Dana Desa di Desa Kalempang Kabupaten Sidenreng Rappang. *Administrasi Pemerintahan Daerah*, 06(02), 1–13.
- Diva, A., Virgin, D., Bela, P., & Dwihadiah, D. L. (n.d.). Social media, Political mediatisation, Political communication, Public participation, Fake news dissemination. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI UNIVERSITAS SAM RATULANGI (JMBI UNSRAT) ANALISIS*, 11(1), 1003–1011.
- Fauziah, N. R., & Nasdian, F. T. (2021). Hubungan Antara Partisipasi Masyarakat Dengan Pemanfaatan Digital Pada Desa Wisata (Kasus : Desa Wisata Jelok , Desa Beji , Kecamatan Patuk , Kabupaten Gunung Kidul , Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta). *Sains Komunikasi Dan Pengetahuan Masyarakat*, 05(01), 189–201.

- Ikhlas UI Aqmal, Hendra Pratama Danial, N. (2025). Pemanfaatan Media Sosial Di Era Digital Sebagai Sarana Promosi MI Muhammadiyah Cabang Kota Utara Kota Gorontalo. *Pengabdian Kepada Masyarakat Terintegrasi*, 3(1), 171–177.
- Jainaya Nazilatul Fathinia Muqoffa, Mawar, N. S. (2022). MANFAAT SOSIAL MEDIA DALAM E-GOVERNMENT DI INDONESIA. *Ilmu Sosial, Pendidikan Dan Humaniora*, 1(3).
- Juleha Juleha, Jusfira Yuniar, N. R. M. (2024). *Peran Media Sosial Dalam Dinamika Opini Publik dan Partisipasi Politik Era Digital*. 3(1).
- Kusuma, D. A., Yendra, M., Bakhtiar, R., & Takdir, M. (2024). *Pengaruh Media Sosial Terhadap Pola Komunikasi Pemerintah Dan Masyarakat Dalam Era Digital*. 5(1), 23–32.
- Lin, Y., & Kant, S. (2021). *Using Social Media for Citizen Participation: Contexts, Empowerment, and Inclusion*. 2–14.
- Mannayong, J., S, M. R., & Faisal, M. (2024). Transformasi Digital dan Partisipasi Masyarakat: Mewujudkan Keterlibatan Publik yang Lebih Aktif. *Administrasi Publik*, XX(1), 51–72.
- Oakley, P. (1991). *Projects with people: The practice of participation in rural development*.
- Rahmawati, Ansyari Mone, N. M. (2021). *Pengaruh Partisipasi Masyarakat Terhadap Efektifitas Program Inovasi Desa Budi Daya Jamur Tiram Di Desa Jenetaesa Kecamatan Simbang Kabupaten Maros*. 2(April).
- Rinda, E. (2025). THE INFLUENCE OF SOCIAL MEDIA ON PUBLIC PARTICIPATION IN ENVIRONMENTAL ISSUES. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 2(2), 1711–1717.
- Syalom M C. Lenak, Ismail Sumpaow, W. W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Governance*, 1(1), 1–9.
- Syarifuddin, Sulistiani, I., Kusti, N. B., Al-Amin, & Helal Al_Jbour, R. (2024). THE ROLE OF SOCIAL MEDIA IN PUBLIC DECISION-MAKING PROCESSES AND COMMUNITY PARTICIPATION. *International Journal of Society Reviews (INJOSER)*, 2(9), 2411–2420.
- Van Dijk, J. (2012). *The Network Society 3rd Editon*. SAGE Publications.
- Widiasih, S., Julina, F., Salsabila, I. S., & Artikel, H. (2024). Analisis Sosial Media Pemerintahan Daerah Di Indonesia Berdasarkan Respon Warganet. *Ilmiah Riset Dan Pengembangan*, 9, 11–17.