



Strategi Pengelolaan Facebook Pemprov NTB dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik

<https://doi.org/10.25008/caraka.v6i1.166>

TRIWYOSO^{1*}

I KETUT PUTU SUARDANA¹

¹*Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram – Indonesia*

*Correspondence email: trixsdm3@gmail.com

ABSTRACT

This study discusses the strategy for managing the official *Facebook* account of the Government of Nusa Tenggara Barat Province by the Public Information and Communication division. The use of social media, particularly *Facebook*, has become an essential tool for delivering public information in line with the mandate of Law No. 14 of 2008 on Public Information disclosure. This research adopts a qualitative approach using literature review, documentation, and direct observation methods. The findings reveal that strategic content planning, the use of data analytics, and engaging visual content are key to supporting information transparency. Additionally, rapid responses to public interactions and varied content, such as infographics and short videos, help increase public participation. This strategy not only strengthens information transparency but also builds public trust in the government. The study recommends optimizing social media management to create effective two-way communication between the government and the public.

Keywords: Social Media; Management Strategy; Public Information Transparency, Public Information; Transparency

ABSTRAK

Penelitian ini membahas strategi pengelolaan akun *Facebook* Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat oleh Bidang Informasi dan Komunikasi Publik. Pemanfaatan media sosial, khususnya *Facebook*, menjadi sarana penting untuk menyampaikan informasi publik sesuai amanat UU No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan konten yang strategis, pemanfaatan data analitik, dan penggunaan konten visual yang menarik menjadi kunci dalam mendukung keterbukaan informasi. Selain itu, respons cepat terhadap interaksi publik serta variasi konten, seperti *infografis* dan video pendek, membantu meningkatkan partisipasi masyarakat. Strategi ini tidak hanya memperkuat transparansi informasi, tetapi juga membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Penelitian ini merekomendasikan optimalisasi pengelolaan media sosial untuk menciptakan komunikasi dua arah yang efektif antara pemerintah dan masyarakat.

Kata Kunci: Strategi Pengelolaan; Media Sosial; Keterbukaan Informasi Publik; Partisipasi Masyarakat; Keterbukaan

Author's email correspondent: ikp31suardana@iahn-gdepudja.ac.id
The author declares that she/he has no conflict of interest in the research and publication of this manuscript
Copyright © 2024 (Triwiyoso)
Licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 (CC BY-SA 4.0) Available at http://caraka.web.id
Submitted: 25/11/2024; Revised: 07/12/2024; Accepted: 06/06/2025

PENDAHULUAN

Digitalisasi internet dan media sosial berkembang pada saat ini dengan 5,75 miliar orang menggunakan ponsel, atau setara dengan 70,3 persen total populasi yang ada di dunia (Reptal, 2023). Penggunaan internet dari tahun ke tahun naik sebesar 2,1 persen dan sebanyak 5,52 miliar orang menggunakan internet pada awal oktober 2024. Hal itu setara dengan 67,5 persen penggunaan internet secara global. Indonesia sendiri menduduki peringkat ke-14 sebagai pengguna internet dengan durasi penggunaan terbanyak.

Facebook sendiri diluncurkan tahun 2003 namun hanya bisa diakses oleh sebagian orang yang berusia 13 tahun ke atas. Meskipun *Facebook* dapat diakses secara luas selama lebih dari 17 tahun, penggunaan *Facebook* terus tumbuh dan berkembang secara stabil sejak tahun 2022 (statista, 2021). Seiring dengan pertumbuhan global, *Facebook* menjadi salah satu platform media sosial yang paling banyak digunakan di dunia sebagai komunikasi dan interaksi antara masyarakat pada saat ini (Mokay & Smas, 2024).

Dengan pertumbuhan pengguna internet yang pesat, *Facebook* muncul sebagai salah satu *platform* media sosial yang paling dominan, termasuk di Indonesia yang menduduki peringkat ke-3 dengan jumlah pengguna 174 juta pada Juli 2024. Angka itu mencakup 61,6 persen populasi. Penggunaan *Facebook* didominasi oleh masyarakat dengan rentang usia 25-34 tahun, jumlahnya mencapai 66,2 juta pengguna (Lebang et al., 2023).

Di Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB), *Facebook* telah digunakan secara luas oleh berbagai institusi pemerintah, termasuk pemerintah Provinsi NTB. Penggunaan *Facebook* menjadi salah satu sarana komunikasi publik sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mengharuskan pemerintah menyediakan informasi akurat dan transparan bagi masyarakat.

Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi NTB bertugas untuk mengelola akun resmi *Facebook* Pemprov NTB yang menjadi fokus penelitian ini. Akun *Facebook* ini tidak hanya berfungsi sebagai saluran penyebaran informasi mengenai kebijakan dan program pemerintah, agenda kegiatan, tetapi juga sebagai *platform* komunikasi publik yang terjadi secara dua arah (Jordan, 2021).

Masyarakat juga dapat memberikan tanggapan, ide, serta kritik dan saran secara langsung kepada pemerintah melalui kolom komentar yang disediakan. Hal ini menciptakan ruang komunikasi publik yang lebih terbuka antara pemerintah daerah NTB dan warga, sehingga secara tidak langsung mengajak masyarakat ikut dalam proses pemerintahan. Untuk mengoptimalkan pengelolaan media sosial ini, diperlukan strategi yang terencana dan terstruktur yang harus dilakukan.

Pemilihan konten yang relevan dan menarik serta respons cepat terhadap interaksi publik menjadi kunci penting dalam meningkatkan efektivitas komunikasi (Maulana Yusuf, 2023). Selain itu, pemanfaatan data analitik untuk memahami pola interaksi pengguna media sosial yang ada di NTB juga sangat penting dalam menilai dampak dari informasi yang telah disampaikan. Dengan meningkatnya isu disinformasi dan *hoaks* di era digital saat ini,

peran bidang IKP pemerintah provinsi NTB menjadi semakin penting dalam menyebarkan informasi publik yang akurat melalui pengelolaan akun *Facebook* yang baik, pemerintah provinsi NTB dapat membangun kepercayaan publik dan memastikan bahwa informasi yang disampaikan memenuhi prinsip keterbukaan informasi publik yang transparan dan dapat dipertanggung jawabkan. Hal itu sangat penting dalam memastikan bahwa informasi yang disampaikan oleh pemerintah dapat dipercaya dan diterima dengan baik oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, digitalisasi melalui media sosial seperti *Facebook* mempermudah pemerintah untuk menjangkau masyarakat secara luas dan efektif dalam menyampaikan informasi publik tanpa kendala dengan jarak dan kondisi (Dedes et al., 2022). Untuk mengoptimalkan pengelolaan akun *Facebook* Pemprov NTB oleh IKP, beberapa faktor pendukung perlu diperhatikan agar strategi ini dapat berjalan dengan efektif. Salah satunya adalah kompetensi bidang pengelola dalam menyajikan konten yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pemilihan konten yang tepat dan relevan sangat penting agar komunikasi yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat tetap berjalan dengan baik. Selain itu, pemanfaatan data analitik juga menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan *Facebook* (Jordan, 2021).

Data analitik memungkinkan pengelola akun untuk memahami pola interaksi pengguna, mengetahui konten yang paling diminati, serta mengukur dampak dari setiap informasi yang dirilis oleh pemerintah (Rahmah, 2021). Hal ini memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang seberapa efektif strategi komunikasi yang diterapkan. Lebih jauh lagi, informasi yang disampaikan oleh akun *Facebook* Pemprov NTB juga perlu dijaga dengan konsisten di dalam perilsan beritanya. Setiap informasi yang dipublikasikan harus selalu mematuhi prinsip keterbukaan informasi publik yang transparan, objektif, dan dapat dipertanggung jawabkan (Samad, 2022). Hal ini untuk memastikan bahwa masyarakat menerima informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendalami bagaimana strategi pengelolaan akun *Facebook* Pemprov NTB dapat dioptimalkan dalam mendukung keterbukaan informasi publik yang menyeluruh. Penelitian ini mendeskripsikan dampak interaksi antara pemerintah dan masyarakat di platform *Facebook* Pemprov NTB, untuk menilai sejauh mana efektivitas informasi yang disampaikan, serta mengukur kontribusinya dalam meningkatkan pemahaman dan partisipasi publik terhadap proses pemerintahan di NTB.

Diharapkan, melalui penelitian ini, dapat menemukan strategi yang lebih efektif dan efisien bagi Pemprov NTB dalam mengoptimalkan penggunaan *Facebook* untuk menjangkau masyarakat luas (Nugraha & Irwansyah, 2022); meningkatkan kepercayaan publik, dan memberikan pelayanan informasi yang berkualitas di era digital ini. Dengan strategi yang tepat, bidang IKP pemerintah provinsi NTB diharapkan mampu memaksimalkan potensi media sosial dalam memperkuat komunikasi publik, mempercepat penyebaran informasi yang akurat, dan menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat.

KERANGKA TEORI

Penelitian ini menggunakan teori komunikasi interpersonal dalam pengelolaan akun *Facebook* Pemprov NTB, yang dilakukan oleh Bidang IKP melalui akun *Facebook*. Komunikasi ini memungkinkan adanya interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat sekitarnya, di mana pesan yang disampaikan secara tidak langsung juga dapat diterima oleh publik dalam hal ini, komunikasi tatap muka (*face-to-face*) yang digambarkan oleh Mulyana (2008) dan Trenholm, Jensen (1995), komunikasi interpersonal melibatkan pertukaran pesan dua

orang secara langsung, bersifat spontan dan informal meskipun dalam format digital (Abidin, 2020).

Melalui *Facebook* pemerintah dapat menerima umpan balik dari masyarakat berupa saran, ide kritik serta komentar, sehingga strategi komunikasi yang terstruktur dapat lebih efektif dalam mendukung keterbukaan informasi publik dan meningkatkan partisipasi masyarakat NTB.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur, studi dokumentasi, dan observasi dengan studi kasus untuk memahami karakteristik strategi pengelolaan informasi publik di media sosial. Teknik pengumpulan data meliputi analitik berita, observasi langsung, studi kasus, serta analisis arsip dan dokumen terkait akun *Facebook* resmi Pemprov NTB yang dikelola oleh Bidang IKP.

Analisis data dilakukan melalui teknik analisis pola (Handayani, 2020), dengan tujuan menguji, mengklasifikasikan, dan mengelompokkan data untuk mengidentifikasi pola yang sesuai dengan konsep strategi media sosial dalam keterbukaan informasi publik, dalam konteks pengelolaan *Facebook* Pemprov NTB. Langkah pertama yang dilakukan adalah mencari referensi. Referensi ini mencakup berbagai praktik pengelolaan media sosial pemerintah daerah dan strategi komunikasi publik yang efektif di media sosial, untuk menginspirasi perencanaan konten yang relevan dengan kebutuhan informasi publik di NTB.

Referensi diperoleh dari studi terhadap akun resmi pemerintah lain dan praktik terbaik dari sumber-sumber terpercaya, langkah kedua adalah pengumpulan materi konten. Proses ini mencakup pengumpulan aset data analitik seperti foto, video, dan data dokumentasi mengenai program dan kebijakan Pemerintah provinsi NTB yang akan digunakan sebagai materi konten. Jika aset yang tersedia kurang memadai (J. Hahury et al., 2024), tim pengelola bisa melakukan koordinasi dengan pihak terkait untuk mendapatkan materi tambahan atau melakukan dokumentasi langsung, tahap berikutnya adalah penyusunan konten.

Penyusunan konten ini melibatkan desain dan tampilan visual serta pengaturan narasi berita yang menarik agar konten mudah dipahami oleh masyarakat. Pemilihan warna, elemen visual, serta penentuan gaya bahasa dilakukan dengan mempertimbangkan karakteristik pengguna *Facebook* (Claretta, 2023), dalam penyusunan ini, bidang IKP menggunakan alat bantu seperti *canva* dan aplikasi editing lainnya untuk mengelola tampilan dan interaksi konten pada akun *Facebook*, tahapan optimalisasi akun *Facebook* dilakukan melalui penjadwalan unggahan konten secara rutin di tiap harinya, termasuk penggunaan fitur-fitur di *Facebook* untuk meningkatkan jangkauan dan interaksi pengguna.

Rilis berita diunggah sesuai jadwal yang telah ditetapkan, dengan beberapa berita berfokus pada kegiatan pemerintah provinsi NTB, program publik, serta informasi layanan yang disediakan, tahap akhir adalah evaluasi di mana bidang Informasi Keterbukaan Publik pemerintah provinsi NTB, menilai efektivitas strategi yang telah diterapkan, evaluasi ini dilakukan secara berkala, dan hasilnya digunakan sebagai acuan untuk perbaikan dan optimalisasi strategi komunikasi di *Facebook* pada tahap-tahap selanjutnya (Reza & Amanda, 2024).

Melalui evaluasi ini, diharapkan pengelolaan akun *Facebook* Pemprov NTB semakin mendukung keterbukaan informasi publik, meningkatkan aksesibilitas informasi, dan memperkuat interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat sekitar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan akun *Facebook* Pemprov NTB yang dilakukan oleh Bidang IKP Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi NTB telah memberikan dampak positif dalam mendukung keterbukaan informasi publik dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Dengan pendekatan kualitatif yang diterapkan, penelitian ini berhasil menemukan berbagai aspek penting dalam keberhasilan pengelolaan media sosial *Facebook* oleh pemerintah, serta memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana media sosial dapat dimanfaatkan sebagai saluran komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat.

Salah satu temuan utama penelitian ini adalah pentingnya pengelolaan media sosial yang terstruktur dan terencana strategi yang terencana ini sangat penting untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan publik (Maryanti et al., 2022).

Pengelolaan yang tidak hanya mencakup pembuatan konten, tetapi juga analisis data dan penyesuaian berdasarkan respons masyarakat, menunjukkan pentingnya pendekatan berbasis data dalam mengelola media sosial pemerintah (Harahap et al., 2022). Penggunaan data analitik untuk memantau jenis konten yang lebih disukai dan lebih banyak dibagikan oleh audiens memungkinkan bidang IKP pemerintah provinsi NTB untuk merencanakan konten yang lebih efektif, meningkatkan keterlibatan publik, dan memastikan bahwa informasi yang disampaikan lebih relevan dan mudah diterima oleh masyarakat.

Pencarian Refrensi. Pada tahap pertama penelitian ini, yaitu pencarian referensi, ditemukan bahwa banyak pemerintah daerah lain yang telah berhasil menerapkan cara terbaik dalam pengelolaan media sosial mereka. Praktik-praktik terbaik yang diterapkan oleh pemerintah daerah lain ini menjadi sumber referensi yang sangat penting bagi bidang IKP pemerintah provinsi NTB dalam merencanakan konten yang lebih relevan dan menarik bagi masyarakat.

Dalam konteks ini, referensi dari daerah lain memberikan wawasan terkait cara-cara yang telah terbukti efektif dalam mengelola media sosial pemerintah, seperti strategi dalam menyusun konten, penjadwalan posting, serta pengelolaan interaksi dengan masyarakat (Mailani et al., 2022). Sebagai contoh, pemerintah daerah yang sudah maju dalam pengelolaan media sosial, seperti pemerintah DKI Jakarta atau Pemerintah Provinsi Jawa Barat, telah berhasil meningkatkan keterlibatan publik dengan menggunakan data analitik untuk memahami audiens mereka. Di Jakarta, misalnya, media sosial digunakan untuk menyebarkan informasi publik yang dikemas dengan cara yang lebih kreatif dan interaktif (Fadli, 2018).

Dengan memanfaatkan *Instagram Stories* dan *polling* untuk mendapatkan umpan balik langsung dari warga, DKI Jakarta berhasil meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai program pemerintah. Ini menjadi contoh yang bisa diterapkan oleh pemerintah provinsi NTB dalam merancang konten yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat NTB. Data dari Statistik (2024) menunjukkan bahwa sekitar 60% pengguna media sosial di Indonesia mengakses media sosial melalui ponsel mereka, dengan mayoritas di antaranya (sekitar 70%) berusia antara 18 hingga 34 tahun (Susanto & Irwansyah, 2021). Dengan informasi ini, bidang IKP pemerintah provinsi NTB dapat menyesuaikan jenis konten yang dibuat agar lebih menarik bagi kelompok usia yang dominan menggunakan *Facebook*.

Selain itu, tren *mobile-first* ini mempengaruhi cara penyajian konten agar lebih mudah diakses melalui perangkat ponsel, seperti penggunaan gambar, video pendek, dan teks yang lebih ringkas serta padat. Penting untuk dicatat bahwa perkembangan teknologi dan perilaku masyarakat pengguna media sosial menjadi faktor kunci dalam strategi ini. Mengingat

semakin banyaknya informasi yang beredar di media sosial, masyarakat kini menjadi lebih cerdas dalam menyaring informasi yang mereka terima (Prayogo, 2020).

Pada tahun 2024, sekitar 56% pengguna media sosial Indonesia melaporkan bahwa mereka lebih selektif dalam memilih informasi yang mereka konsumsi dan lebih cenderung mencari sumber informasi yang terpercaya dan terverifikasi (Norliani et al., 2024).



Gambar 1: Laman resmi Facebook Pemprov Ntb.

Informasi Keterbukaan Publik berusaha untuk menyediakan konten yang tidak hanya informatif, tetapi juga mudah dipahami dan dapat langsung diterima oleh masyarakat. Oleh karena itu, dalam merencanakan konten, bidang IKP mengutamakan kesederhanaan dalam penyajian informasi, dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti serta visualisasi data yang menarik dengan *iconic* NTB seperti sirkuit mandalika dan foto gubener NTB. Hal ini dilakukan untuk mengurangi kemungkinan kesalah pahaman atau kebingungan yang mungkin timbul akibat informasi yang terlalu teknis atau kompleks, referensi yang didapatkan dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pengelolaan media sosial yang baik memerlukan perencanaan konten yang matang serta perhatian terhadap perilaku dan kebutuhan audiens yang semakin dinamis (Suliyansyah, 2023).

Misalnya, bidang IKP Pemprov NTB memanfaatkan konten video yang singkat, padat, dan mudah dipahami, sesuai dengan tren konsumsi media sosial saat ini, di mana lebih dari 60% pengguna media sosial Indonesia lebih cenderung menonton video pendek daripada membaca teks panjang (Dedes et al., 2022). Dengan memahami referensi dan menerapkan strategi yang lebih berbasis data, bidang IKP pemprov NTB dapat menyusun strategi komunikasi yang lebih tepat sasaran.

Bidang IKP tidak hanya mengandalkan pengetahuan lokal tentang kebutuhan informasi masyarakat NTB, tetapi juga beradaptasi dengan perkembangan tren digital global dan teknologi terbaru. Hal ini memungkinkan pemerintah provinsi NTB untuk lebih efektif dalam

menyampaikan informasi, membangun kepercayaan publik, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai program dan kebijakan pemerintah.

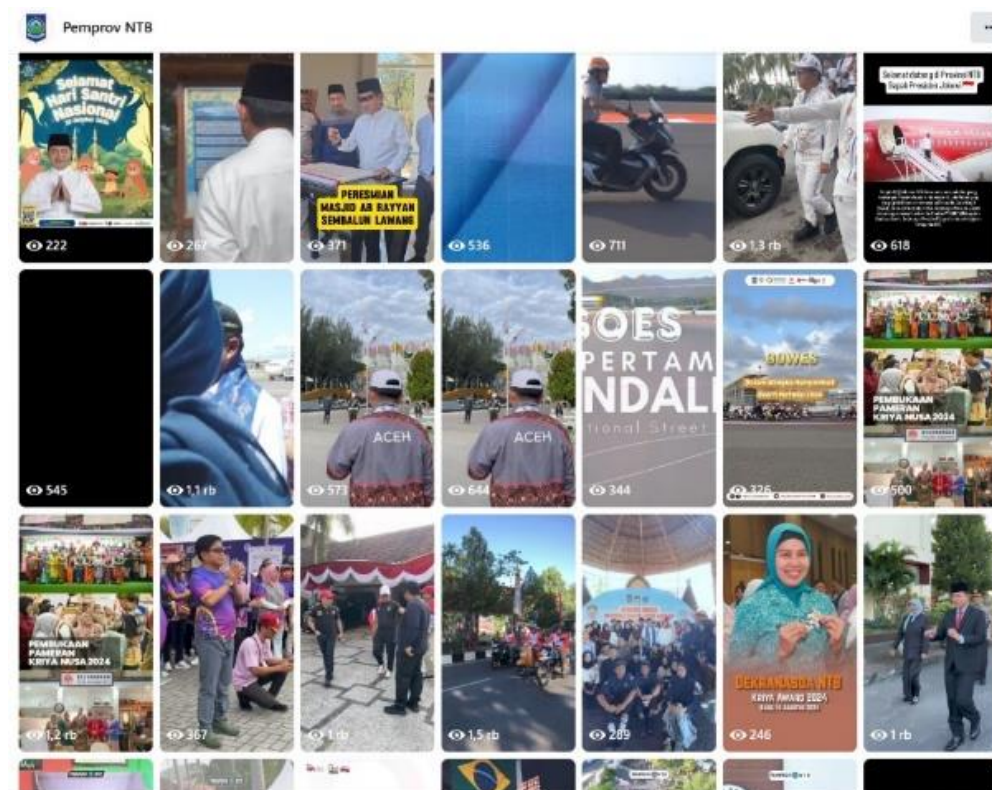
Pengumpulan Materi Konten. Pada tahap pengumpulan materi konten yang mencakup pengumpulan data analitik dan dokumentasi terkait kegiatan pemerintahan. Penelitian ini menemukan bahwa ketersediaan desain visual, seperti foto dan video, sangat berperan penting dalam menarik perhatian pengguna media sosial konten yang dilengkapi dengan visual berkualitas tidak hanya memberikan informasi yang lebih lengkap dan akurat, tetapi juga mampu meningkatkan daya tarik dan engagement (keterlibatan) dari masyarakat (Ismawan & Irma, 2024).

Konten visual yang menarik, seperti gambar dan video, sangat efektif dalam memperjelas pesan yang ingin disampaikan, membuatnya lebih mudah dipahami, dan lebih mudah diingat oleh audiens. Pada saat ini, pengguna media sosial semakin mengutamakan konten yang mudah diakses dan cepat dipahami (Claretta, 2023). Visual menjadi cara yang sangat efektif untuk menyampaikan informasi yang kompleks dalam waktu singkat. Hal ini terbukti dengan adanya tren bahwa video pendek dan gambar lebih banyak dibagikan dan disebarluaskan di bandingkan teks panjang. Sebanyak 72% pengguna media sosial lebih memilih untuk mengonsumsi konten visual seperti gambar dan video daripada membaca artikel panjang (Hidayat, 2016).

Oleh karena itu, di era digital saat ini, penggunaan desain visual yang menarik dan berkualitas menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan daya tarik dan efektivitas komunikasi pemerintah melalui media sosial (Pardianti & S, 2022). Pada *platform Facebook Pemprov NTB*, penggunaan foto dan video dari kegiatan-kegiatan pemerintahan yang *real-time* memungkinkan masyarakat untuk melihat langsung aktivitas pemerintah. Misalnya, foto dan video yang menggambarkan pertemuan resmi berupa data liputan, peluncuran program baru, atau implementasi kebijakan baru memberikan gambaran nyata tentang bagaimana pemerintah bekerja. Ini tidak hanya meningkatkan transparansi, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa lebih terhubung dengan pemerintah ketika mereka dapat melihat kegiatan nyata yang sedang berlangsung, dibandingkan hanya membaca informasi yang disampaikan dalam bentuk teks, kegiatan-kegiatan pemerintahan yang disorot melalui foto dan video secara langsung memperlihatkan kepada publik bahwa pemerintah tidak hanya berbicara tentang kebijakan, tetapi juga melakukan tindakan nyata di lapangan.

Penggunaan media sosial untuk membagikan liputan langsung seperti ini dapat membantu masyarakat mendapatkan informasi yang lebih cepat dan terpercaya mengenai kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan sehari-hari mereka (J. Hahury et al., 2024). Hal ini juga membantu mengurangi ketergantungan pada sumber informasi yang tidak resmi atau bahkan *hoaks*, yang sering beredar di media sosial.



Gambar 2: Kegiatan Pejabat Gubernur NTB

Sebagai contoh, liputan kegiatan Pejabat Gubernur NTB dalam berbagai acara atau kunjungan kerja yang dipublikasikan di akun *Facebook* Pemprov NTB memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk melihat kepemimpinan langsung dan komitmen pemerintah terhadap berbagai isu penting di daerah. Konten visual ini juga memudahkan masyarakat dalam memahami kebijakan baru, seperti program pembangunan, bantuan sosial, atau inisiatif lainnya, karena visualisasi dapat menyampaikan pesan dengan cara yang lebih sederhana dan lebih mudah diterima oleh audiens yang lebih luas, dalam hal ini, data analitik juga berperan penting untuk memastikan bahwa konten yang dipublikasikan sesuai dengan agenda dan perkembangan terbaru dalam pemerintahan.

Dengan memanfaatkan data analitik, IKP pemerintah provinsi NTB dapat memantau respon masyarakat terhadap berbagai jenis konten visual yang dipublikasikan. Data ini memungkinkan pengelola akun untuk menyesuaikan strategi konten yang lebih efektif, sesuai dengan minat dan kebutuhan audiens yang terus berkembang. Misalnya, analisis menunjukkan jenis konten mana yang lebih banyak disukai, dibagikan, atau dikomentari oleh pengguna yang kemudian digunakan untuk merencanakan konten berikutnya. Secara keseluruhan, pengumpulan materi konten yang mencakup foto dan video dari kegiatan-kegiatan pemerintahan tidak hanya memperkaya konten yang disampaikan, tetapi juga berfungsi untuk meningkatkan transparansi, membangun kepercayaan publik, dan memberikan informasi yang cepat dan terpercaya kepada masyarakat.

Dengan strategi pengelolaan media sosial yang tepat, pemerintah provinsi NTB dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai program pemerintah dan mendukung keterbukaan informasi publik secara efektif (Reza & Amanda, 2024).

Penyusunan Konten. Proses penyusunan konten yang dilakukan oleh bidang IKP pemerintah provinsi NTB menunjukkan pentingnya desain konten yang menarik serta penyesuaian gaya bahasa pemberitaan yang sesuai dengan karakteristik masyarakat NTB. Penyesuaian ini terbukti efektif dalam meningkatkan interaksi antara pemerintah dan publik, yang dapat dilihat dari respon masyarakat berupa like, komentar, dan *share* berita yang dipublikasikan.

Konten yang disajikan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami, serta dilengkapi dengan elemen visual yang menarik telah terbukti menciptakan rasa keterkaitan antara masyarakat dan pemerintah (Khaulil & Ningrum, 2022). Hal ini sesuai dengan temuan yang menyatakan bahwa penggunaan bahasa yang mudah dimengerti dan visual yang menarik dapat menciptakan komunikasi yang lebih efektif dan membangun ikatan emosional antara pemerintah dan masyarakat.

Rasa keterkaitan ini tercipta melalui komunikasi yang terbuka dan mudah dijangkau oleh berbagai kalangan masyarakat (Normadaniyah et al., 2019). Dengan pendekatan ini, masyarakat merasa lebih dekat dengan pemerintah dan lebih mudah untuk mengakses informasi yang mereka butuhkan. Akibatnya, banyak masyarakat yang mulai berpartisipasi secara aktif dalam diskusi, baik melalui komentar atau dengan memberikan umpan balik yang konstruktif. Hal ini menunjukkan bahwa media sosial tidak hanya menjadi saluran informasi, tetapi juga ruang bagi masyarakat untuk berbicara dan berinteraksi langsung dengan pemerintah.

Penyesuaian desain konten ini sangat penting mengingat keberagaman karakteristik masyarakat NTB yang terdiri dari berbagai suku dan budaya. NTB memiliki masyarakat yang heterogen, dengan banyaknya kelompok etnis seperti Sasak, Sumbawa, dan Bima, yang memiliki bahasa, adat, dan tradisi yang berbeda. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang digunakan oleh bidang IKP Pemerintah provinsi NTB harus memperhatikan dan menghormati keberagaman ini.

Desain konten yang disesuaikan dengan budaya lokal, serta bahasa yang inklusif, memungkinkan setiap kelompok masyarakat merasa diperhatikan dan dipahami. Sebagai contoh, konten yang menggunakan bahasa yang menghormati tradisi lokal dan gaya komunikasi yang ramah akan lebih mudah diterima oleh masyarakat di NTB. Bidang IKP juga memastikan bahwa informasi yang disampaikan tidak hanya relevan secara konten, tetapi juga mudah dipahami oleh berbagai kalangan, baik yang berada di perkotaan maupun di daerah perdesaan yang memiliki tingkat akses informasi yang berbeda.

Dalam konteks ini, penggunaan elemen visual yang sesuai dengan budaya lokal juga menjadi salah satu strategi penting. Misalnya, menggunakan foto atau video yang menampilkan kegiatan-kegiatan adat atau tradisional yang dekat dengan masyarakat setempat dapat membantu menciptakan keterhubungan emosional antara pemerintah dan warga (Kurniawan, 2024). Dengan cara ini, masyarakat lebih merasa bahwa informasi yang disampaikan adalah bagian dari kehidupan mereka sehari-hari, yang membuat mereka lebih tertarik untuk berinteraksi dan berpartisipasi.

Hasilnya, bidang IKP Pemerintah provinsi NTB berhasil menyajikan informasi yang tidak hanya relevan, tetapi juga dapat dicerna dan diterima dengan mudah oleh audiens yang lebih luas. Ini menunjukkan pentingnya dalam menyesuaikan desain konten dan gaya bahasa dengan karakteristik masyarakat yang beragam. Dengan strategi ini, Pemerintah provinsi NTB dapat lebih efektif dalam membangun komunikasi yang inklusif, memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta mendorong masyarakat untuk lebih aktif dalam berpartisipasi dalam program-program pemerintah.

Optimalisasi Akun Facebook. Pada tahap optimalisasi akun, penelitian ini mengidentifikasi bahwa penjadwalan konten secara rutin terbukti efektif dalam menjaga keterlibatan publik dengan pembaruan konten yang konsisten (Gunawan et al., 2022), masyarakat menjadi terbiasa untuk mengakses akun *Facebook* Pemprov NTB sebagai sumber informasi terbaru mengenai kegiatan dan kebijakan pemerintah.

Penjadwalan yang teratur juga memastikan bahwa konten yang dipublikasikan tidak hanya mengikuti perkembangan terkini, tetapi juga memiliki alur komunikasi yang jelas dan terstruktur. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi dengan cepat dan efisien, serta membuat mereka merasa lebih terhubung dengan pemerintah, karena mereka tahu kapan harus mengharapkan pembaruan terbaru, konsistensi dalam publikasi ini juga berfungsi untuk memperkuat citra pemerintah sebagai entitas yang responsif terhadap kebutuhan informasi masyarakat.

Tahap Evaluasi. Pada tahap evaluasi yang dilakukan secara berkala, bidang IKP melakukan analisis terhadap dampak dari setiap strategi yang telah diterapkan. Evaluasi ini memungkinkan mereka untuk menilai efektivitas dari berbagai aspek dalam pengelolaan akun *Facebook*, seperti respons terhadap komentar publik, kualitas konten yang sudah diterbitkan, serta tingkat partisipasi masyarakat sekitar.

Hasil evaluasi memberikan informasi yang sangat berguna untuk pengembangan strategi komunikasi di masa mendatang, serta membantu dalam memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ditemukan selama proses rilis berita misalnya, meskipun terdapat interaksi yang cukup tinggi, penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa kecepatan respons terhadap komentar publik sangatlah penting di dalam pelayanan informasi. Hal ini penting untuk memastikan bahwa masyarakat merasa dihargai dan mendapat perhatian khusus dari pemerintah setempat. Selain itu, penyusunan konten yang lebih variatif juga diperlukan untuk mempertahankan minat audiens yang terus berkembang dan lebih beragam (Rahmah, 2021).

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan *Facebook* Pemprov NTB oleh Bidang IKP memberikan kontribusi yang positif dalam mendukung keterbukaan informasi publik dan meningkatkan partisipasi masyarakat di wilayah NTB. Untuk mencapai optimalisasi secara maksimal, dibutuhkan strategi di dalam pembuatan berita dan publikasinya. Peningkatan dalam beberapa aspek, seperti kecepatan respons terhadap publik dan pengembangan konten yang lebih beragam (Perusahaan, 2024).

Dengan perencanaan yang matang dan strategi yang terarah, pengelolaan media sosial *Facebook* Pemprov NTB dapat terus memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta menciptakan pemerintahan yang lebih transparan dan terbuka.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan akun Facebook oleh Bidang IKP Pemerintah provinsi NTB telah berhasil meningkatkan keterbukaan informasi publik dan partisipasi masyarakat. Pengelolaan *Facebook* yang terstruktur, mulai dari perencanaan konten hingga evaluasi hasil, terbukti efektif dalam memastikan bahwa informasi yang disampaikan relevan dan mudah diterima publik.

Hasil terbaik yang diadopsi dari pemerintah daerah lain, seperti DKI Jakarta dan Jawa Barat, telah memberikan referensi bagi bidang IKP Pemerintah provinsi NTB dalam merancang konten yang lebih menarik dan sesuai dengan karakteristik masyarakat NTB. Penggunaan desain visual, seperti foto dan video dari kegiatan pemerintahan, juga terbukti meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik (Ramelan et al., 2023). Selain itu,

penyesuaian gaya bahasa yang sederhana dan inklusif, serta perhatian terhadap keberagaman budaya masyarakat NTB, memungkinkan informasi dapat diterima dengan baik oleh seluruh lapisan masyarakat.

Konsistensi dalam penjadwalan konten dan evaluasi berkala juga berperan penting dalam menjaga keterlibatan publik dan meningkatkan respons terhadap komentar masyarakat. Secara keseluruhan, strategi pengelolaan media sosial *Facebook* Pemprov NTB memberikan kontribusi positif dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Untuk hasil yang lebih optimal, diperlukan peningkatan dalam respons cepat terhadap publik dan pengembangan konten yang lebih variatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, S. (2020). *Diktat Komunikasi Antar Pribadi*. 1–109. [http://repository.uinsu.ac.id/8907/1/diktat syahrul abidin fis.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/8907/1/diktat%20syahrul%20abidin%20fis.pdf)
- Claretta, D. (2023). Pengaruh Tontonan Konten Tiktok @buiramira Terhadap Kepuasan Informasi Dalam Penyusunan Skripsi Mahasiswa. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10 No 8(8), 3942–3950. [//jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/index%0D](http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/index%0D)
- Dedes, K., Prasetya, A., Laksana, E. P., Ramadhani, L., & Setia, V. (2022). Peran Etika dalam Teknologi Informasi. *Jurnal Inovasi Teknologi Dan Edukasi Teknik*, 2(1), 11–19. <https://doi.org/10.17977/um068v2i12022p11-19>
- Fadli, A. (2018). Etika Dan Tanggung Jawab Jurnalis (Studi Pemberitaan Hoax Melalui Media Online Di Kota Makassar). *Jurnal Jurnalisa*, 4(2), 181–195. <https://doi.org/10.24252/jurnalisa.v4i2.6893>
- Gunawan, E., Calista, H., Frite, P., Isfandriani, R., & Suwanto, K. M. (2022). Proses Perancangan Identitas Visual dan Desain Kemasan untuk Brand Verence. *IMATYPE: Journal of Graphic Design Studies*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.37312/imatype.v1i1.5214>
- Handayani, R. (2020). Metode Penelitian Sosial. In *Bandung* (Issue September).
- Harahap, R., Nurbani, N., & Kurniawati, D. (2022). Strategi Komunikasi Organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kota Medan Dalam Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik. *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 6(1), 34. <https://doi.org/10.30829/komunikologi.v6i1.11638>
- Hidayat, Z. (2016). Dampak Teknologi Digital Terhadap Perubahan Konsumsi Media Masyarakat. *Dampak Teknologi Digital Terhadap Perubahan Konsumsi Media Masyarakat Jurnal Komunikologi*, 13(September), 59.
- Ismawan, D., & Irma, A. (2024). Pemanfaatan Website Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik. *Wathan: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 158–175. <https://jurnal.fanshurinstitute.org/index.php/wathan/article/view/70%0Ahttps://jurnal.fanshurinstitute.org/index.php/wathan/article/download/70/47>
- J. Hahury, J., Febri A. Sari, H., Salis, M. R., & Nusi, A. (2024). Tingkat Kemampuan Mahasiswa Dalam Penulisan Referensi Pada Proposal Penelitian. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic*, 8(2), 22–30. <https://doi.org/10.36057/jips.v8i2.675>
- Jordan, R. (2021). Strategi Pengelolaan Facebook Antvlovers Dalam Membangun Audience Engagement. *Inter Script: Journal of Creative Communication*, 2(1), 30–50. <https://doi.org/10.33376/is.v2i1.533>
- Khauli, A., & Ningrum, E. P. (2022). Perancangan dan Pembangunan Sistem Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Bawaslu Kabupaten Kotawaringin Timur. *Jurnal KomtekInfo*, 9, 80–85. <https://doi.org/10.35134/komtekinfo.v9i2.287>

- Kurniawan, P. (2024). Strategi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) SMKN 1 Guguk. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8, 4161–4167.
- Lebang, C. G., Priyandita, G., Wijaya, T., Zakaria, N. A., & Rasyid, A. K. (2023). Transformasi Digital Indonesia: Kondisi Terkini dan Proyeksi. In *Lab45.Id*. <https://www.lab45.id/detail/257/transformasi-digital-indonesia-kondisi-terkini-dan-proyeksi>
- Mailani, O., Nuraeni, I., Syakila, S. A., & Lazuardi, J. (2022). Bahasa Sebagai Alat Komunikasi Dalam Kehidupan Manusia. *Kampret Journal*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.35335/kampret.v1i1.8>
- Maryanti, S., Neneng Komariah, & Saleha Rodiah. (2022). Diseminasi Informasi Publik Oleh Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Kota Banjar Sebagai Upaya Keterbukaan Informasi Publik. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(3), 517–533. <https://doi.org/10.25157/moderat.v8i3.2715>
- Maulana Yusuf No, J., Tangerang, K., & Tangerang, K. (2023). DIALEKTIKA KOMUNIKA: Jurnal Kajian Komunikasi dan Pembangunan Daerah. *Jurnal Kajian Komunikasi Dan Pembangunan Daerah |*, 11(1), 2023.
- Mokay, M. M., & Smas, M. H. (2024). 2024 Nanggroe : Jurnal Pengabdian Cendikia Sosialisasi Kasus Kesalahan Ejaan Bahasa Indonesia Pada Tulisan Status Facebook Kepada Kelompok Mahasiswa 2024 Nanggroe : Jurnal Pengabdian Cendikia. 2(12), 70–79.
- Norliani, Sari, M. N., Safarudin, M. S., Jaya, R., Baharuddin, & Nugraha, A. R. (2024). Transformasi Digital dan Dampaknya pada Organisasi : Tinjauan Terhadap Implementasi Teknologi Informatika. *JurnalReviewPendidikandanPengajaran*, 7(3), 10779–10787. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp/article/view/31987/21465>
- Normadaniyah, Sanusi, & Shadiqien. (2019). Peran Komunikasi Lintas Budaya dalam Fungsi Sosial (Studi Kasus Alumni Mahasiswa Pertukaran Pelajar Uniska Banjarmasin Tahun 2019). *Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB*., 1–10.
- Nugraha, P. S., & Irwansyah, I. (2022). Pemanfaatan Media Sosial Dalam Kehumasan Digital Kementerian Luar Negeri. *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(1), 35–48. <https://doi.org/10.14710/interaksi.11.1.35-48>
- Pardianti, M. S., & S, V. V. (2022). Pengelolaan Konten Tiktok Sebagai Media Informasi. *Ikon - Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 27(2), 187–210. <https://doi.org/10.37817/ikon.v27i2.1905>
- Perusahaan, T. (2024). *Jurnal Pemasaran Bisnis MODERN Jurnal Pemasaran Bisnis*. 6(2), 134–148.
- Prayogo, L. M. (2020). *PENELITIAN DEDUKTIF DAN INDUKTIF (Research Method in Remote Sensing) Dosen Pengampu : Desember*.
- Rahmah, S. (2021). Personal Branding Ganjar Pranowo untuk Membangun Komunikasi Politik di Media Sosial Instagram. *Jurnal Interaksi : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1), 94–101. <https://doi.org/10.30596/interaksi.v5i1.5584>
- Ramelan, A., Laksono, P. W., & Illahi, G. R. (2023). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulang Bawang. *Seminar Nasional PPI Universitas Andalas*, 1(Kebumian dan Energi), 63–67. <http://semnasppi.pasca.unand.ac.id/index.php/semnasppi/article/view/21>
- Reza, M., & Amanda, D. (2024). Pengaruh Media Sosial Facebook Pada Penyebaran Informasi Hoaks Terhadap Generasi X Di Desa Setu Sari Kecamatan Cileungsi. 4, 19139–19149.
- Samad, A. W. (2022). Analisis Data Sumber Daya Manusia Dalam Isu-Isu Global. *Indonesian Journal of Business Analytics*, 2(1), 99–110. <https://doi.org/10.55927/ijba.v2i1.68>

- Suliyansyah. (2023). Menepis hoax media sosial di tahun politik: pendekatan systematic literature review. *Jurnal Adhyasta Pemilu*, 6(1), 1–14.
- Susanto, R. D., & Irwansyah. (2021). Media Sosial, Demokrasi, dan Penyampaian Pendapat Politik Milenial Di Era Pasca-Reformasi. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(1), 65–77. <https://doi.org/10.30656/lontar.v9i1.3249>
- UU Pemerintah RI. (2008). UU Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU Nomor 14 Tahun 2008). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi (JTİK) STMIK ProVisi Semarang*, 49–60.