



## NARASI DIGITAL DALAM LABIRIN BIROKRASI: STRATEGI KOMUNIKASI DAN REKAYASA INFORMASI MENUJU PEMERINTAHAN CERDAS

Zahra Aqilah Dytihana, Aji Bayu Ramadhan, Titis Sari Putri  
Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jatinangor, Indonesia  
e-mail: [33.0253@praja.ipdn.ac.id](mailto:33.0253@praja.ipdn.ac.id)

### Abstrak

Transformasi digital telah mengubah wajah birokrasi tradisional menjadi pemerintahan cerdas (*smart governance*) yang lebih responsif, efisien, dan partisipatif. Dalam konteks ini, strategi komunikasi digital dan penggunaan narasi digital memegang peran penting dalam mempercepat implementasi kebijakan publik serta meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana strategi komunikasi digital dapat mempercepat implementasi pemerintahan cerdas di tengah birokrasi yang kompleks serta mengeksplorasi bagaimana narasi digital, terutama ketika dikaitkan dengan teknologi *Internet of Things (IoT)*, mampu mendorong partisipasi publik secara lebih efektif. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi literatur sebagai metode utama. Hasil analisis menunjukkan bahwa strategi komunikasi digital yang adaptif, berbasis data, dan disampaikan melalui kanal yang relevan mampu menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat secara dua arah. Narasi digital yang didukung oleh data real-time dari IoT mampu meningkatkan kepercayaan publik serta memperluas akses informasi kebijakan. Partisipasi masyarakat pun meningkat ketika mereka merasa menjadi bagian dari proses kebijakan. Kesimpulan dari penelitian ini menekankan perlunya penguatan infrastruktur digital, peningkatan kapasitas aparatur negara dalam komunikasi digital, serta penyusunan regulasi yang mendukung transparansi dan partisipasi. Dengan demikian, komunikasi digital dan narasi berbasis IoT menjadi kunci dalam mewujudkan birokrasi modern yang terbuka dan kolaboratif.

**Kata kunci:** komunikasi digital, narasi digital, pemerintahan cerdas.

### Article History

Received: Juni 2025  
Reviewed: Juni 2025  
Published: Juni 2025

Plagiarism Checker No 645  
Prefix DOI : Prefix DOI :  
10.8734/Kohesi.v1i2.365  
**Copyright : Author**  
**Publish by : Kohesi**



This work is licensed under  
a [Creative Commons  
Attribution-NonCommercial  
4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

### PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam tubuh birokrasi Indonesia telah menjadi sorotan utama dalam upaya reformasi pemerintahan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang sangat pesat telah menggeser cara pemerintah menjalankan fungsinya, tidak lagi sekadar melalui pendekatan konvensional yang kaku dan birokratis, melainkan ke arah digital yang cepat, terbuka, dan berbasis data. Digitalisasi pemerintahan, atau yang dikenal dengan istilah digital government, adalah jawaban strategis terhadap kompleksitas birokrasi dan tantangan pelayanan publik yang semakin meningkat. Digitalisasi pemerintahan mengacu pada pemanfaatan teknologi digital untuk mendukung fungsi pemerintahan secara efisien dan transparan (Han & Zhang, 2024). Meski begitu, transisi ini tidak selalu berjalan mulus. Pemerintah dihadapkan pada labirin birokrasi yang kompleks, berlapis, dan sering kali tumpang tindih dalam sistem informasi serta miskomunikasi antar sektor (Ambarita et al., n.d.). Fenomena digital government bukanlah isu baru. Namun demikian, upaya implementasinya di Indonesia kerap terhambat oleh berbagai kendala klasik, seperti rendahnya kapabilitas sumber daya manusia, infrastruktur TIK yang belum merata, serta budaya birokrasi yang lambat beradaptasi terhadap perubahan. Sebagaimana diungkapkan oleh Malodia (2021), keberhasilan e-government sangat tergantung pada kesiapan organisasi, termasuk faktor SDM



dan dukungan infrastruktur (Malodia et al., 2021). Kondisi ini menjadikan transformasi digital hanya sebatas narasi besar yang belum sepenuhnya menjelma menjadi praktik nyata yang efektif dan efisien. Digitalisasi hanya menjadi kosmetik, bukan fondasi perubahan sistemik. Bahkan, dalam beberapa kasus, keberadaan teknologi justru memperumit alur kerja karena tidak diimbangi dengan rekayasa informasi yang tepat serta komunikasi lintas sektor yang terintegrasi. Hal inilah yang kemudian menjadikan transformasi digital sebagai “narasi” yang terjebak dalam “labirin” birokrasi.

Dalam konteks ini, strategi komunikasi dan rekayasa informasi menjadi elemen penting yang kerap diabaikan. Komunikasi publik dan internal birokrasi yang tidak berjalan selaras seringkali menyebabkan kebijakan digital tidak diterima dengan baik oleh aparatur, maupun tidak dipahami oleh masyarakat. Hal ini selaras dengan pendapat Oludapo (2024), yang menekankan bahwa kegagalan proyek digital di sektor publik banyak disebabkan oleh minimnya strategi komunikasi yang tepat dan ketidaksesuaian antara teknologi dan konteks institusi (Oludapo et al., 2024). Padahal, salah satu prinsip dari pemerintahan cerdas (smart government) adalah adanya user-oriented services, di mana layanan publik berbasis digital harus mampu dipahami, diakses, dan digunakan secara luas oleh publik. Tanpa strategi komunikasi yang kuat dan rekayasa informasi yang baik, tujuan digitalisasi pemerintahan akan sulit tercapai (Gafar et al., n.d.).

Adapun penelitian yang lebih dulu dilakukan oleh Rika Acih Karmita dengan judul "Penerapan Smart Governance dalam Pengembangan Konsep Smart City pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, Provinsi Jawa Barat" berisi tentang implementasi smart governance dalam pengembangan konsep smart city di Kota Bogor. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena terkait penerapan smart governance pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi dalam pengambilan keputusan, transparansi, dan layanan publik sudah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penerapan smart governance di Kota Bogor. Kemudian, Adapun penelitian yang lebih dulu dilakukan oleh Fifi Novianty dengan judul "Strategi Komunikasi Pembangunan dalam Implementasi Konsep Smart Environment di Kota Cirebon" berisi tentang strategi komunikasi pembangunan dalam penerapan konsep smart environment di Kota Cirebon. Penelitian ini mengkaji bagaimana pengelolaan kota yang ramah lingkungan dan tidak merusak ekosistem melalui konsep smart environment. Metode penelitian yang digunakan adalah perspektif komunikasi pembangunan dengan pendekatan kualitatif deskriptif dan penelitian studi kasus. Fokus utama dari penelitian ini adalah strategi komunikasi pembangunan dalam konsep smart environment yang diterapkan dalam program smart city Kota Cirebon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan mencakup lima tahap utama: 1) Menentukan sasaran, 2) Mobilisasi sosial, 3) Membangun pemahaman, 4) Membangun penerimaan, dan 5) Memotivasi tindakan. Dengan adanya strategi komunikasi yang lebih terstruktur dan terarah ini, implementasi konsep smart environment diharapkan dapat berjalan lebih optimal dan mencapai tujuan yang diinginkan (Maruli et al., n.d.).

Namun, berbeda dari penelitian-penelitian tersebut, tulisan ini ingin menegaskan bahwa permasalahan utama dari gagalnya optimalisasi digital government bukan hanya soal teknis, melainkan terletak pada lemahnya narasi komunikasi dan buruknya desain rekayasa informasi yang mendasari sistem digital birokrasi. Dengan kata lain, tantangan terbesar bukan hanya bagaimana mengembangkan teknologi, tetapi bagaimana membingkai narasi digital secara strategis agar dapat diterima, dipahami, dan dijalankan secara menyeluruh oleh seluruh elemen pemerintahan. Pendekatan ini penting untuk menjembatani kesenjangan antara narasi teknologi yang ideal dengan realitas birokrasi yang kompleks.

Dalam era disrupsi digital seperti sekarang, pemerintah dihadapkan pada tuntutan pelayanan yang cepat, adaptif, dan berbasis data. Masyarakat semakin menuntut keterbukaan



informasi, kecepatan layanan, dan partisipasi dalam pengambilan keputusan publik. Pemerintahan cerdas tidak dapat dibangun dengan pendekatan lama. Ia membutuhkan strategi baru dalam mengelola informasi dan membangun komunikasi yang efektif, baik ke dalam (internal birokrasi) maupun ke luar (masyarakat). Oleh karena itu, peran teknologi rekayasa informasi pemerintahan menjadi sangat vital. Teknologi ini bukan hanya sebatas perangkat atau aplikasi, melainkan mencakup desain sistem, alur informasi, dan integrasi data yang mendukung proses pemerintahan.

Rekayasa informasi dalam pemerintahan adalah proses sistematis dalam merancang, mengelola, dan mengoptimalkan alur informasi yang mendukung pengambilan keputusan, koordinasi antarunit, serta penyampaian layanan publik. Menurut Kraus (2022), rekayasa informasi melibatkan pengolahan data menjadi informasi yang relevan dan mendukung pengambilan keputusan manajerial dalam organisasi, termasuk institusi publik (Kraus et al., 2022). Bila rekayasa ini dilakukan secara strategis dan adaptif terhadap konteks birokrasi, maka digitalisasi bukan lagi menjadi beban, melainkan alat yang mempermudah dan mempercepat

kerja-kerja birokrasi. Sebaliknya, jika rekayasa informasi diabaikan, maka digitalisasi hanya menjadi sistem mati yang tidak digunakan atau bahkan menambah kerumitan kerja birokrasi (WIBOWO, 2022).

Strategi komunikasi juga menjadi pilar utama dalam proses digitalisasi. Komunikasi yang dimaksud bukan hanya dalam konteks penyampaian informasi kepada publik, tetapi juga mencakup komunikasi organisasi, sosialisasi internal, dan pembangunan narasi kebijakan yang inklusif. Salah satu kegagalan proyek digital di sektor publik kerap bermuara pada miskomunikasi: antara pembuat kebijakan dan pelaksana, antara pemerintah pusat dan daerah, maupun antara pemerintah dan masyarakat. Maka dari itu, perencanaan komunikasi strategis yang memanfaatkan pendekatan teknologi dan pemahaman sosial-politik birokrasi sangat dibutuhkan untuk mendukung transformasi menuju pemerintahan cerdas.

Dalam situasi saat ini, pemerintah Indonesia tengah mendorong berbagai program seperti Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), integrasi satu data Indonesia, hingga inisiatif smart city di berbagai daerah. Namun, banyak dari program ini menghadapi tantangan implementasi yang sama: kurangnya pemahaman stakeholder, fragmentasi data, serta rendahnya partisipasi masyarakat. Sejalan dengan hasil evaluasi oleh Rohayati & Abdillah (2024), tantangan utama digitalisasi di Indonesia mencakup rendahnya integrasi sistem dan lemahnya koordinasi antar instansi (Rohayati & Abdillah, 2024). Maka, dibutuhkan suatu pendekatan interdisipliner yang menggabungkan strategi komunikasi, rekayasa informasi, dan pemahaman terhadap karakter birokrasi Indonesia.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi pustaka (literatur) (Snyder, 2019). Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam konsep dan strategi komunikasi pembangunan dalam implementasi smart environment, khususnya dalam konteks Kota Cirebon. Kajian literatur memberikan ruang bagi peneliti untuk mengeksplorasi pemikiran-pemikiran teoritis, temuan-temuan penelitian terdahulu, serta berbagai dokumen dan referensi akademik yang relevan.

Dalam pendekatan studi pustaka, data diperoleh dari berbagai sumber sekunder seperti buku, artikel jurnal ilmiah, laporan penelitian, dokumen pemerintah, dan publikasi lain yang membahas topik terkait. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk membangun analisis secara menyeluruh dengan merujuk pada berbagai sudut pandang yang telah dikaji sebelumnya oleh para ahli.

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, di mana peneliti mengorganisasi, mengelompokkan, dan menginterpretasi informasi dari literatur yang dikaji untuk mengidentifikasi pola-pola dan tema-tema utama. Dengan metode ini, diharapkan penelitian mampu memberikan pemahaman yang utuh mengenai dinamika komunikasi



pembangunan dalam mendukung penerapan konsep smart environment, serta memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu komunikasi dan kebijakan pembangunan kota berbasis lingkungan cerdas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Teori Birokrasi

Secara epistemologis, istilah *birokrasi* berasal dari dua kata, yaitu “bureau” dan “kratia” atau “cratein”. Kata “bureau” berasal dari bahasa Perancis yang berarti meja atau kantor, sedangkan “kratia” berasal dari bahasa Yunani yang berarti kekuasaan atau pemerintahan. Secara harfiah, birokrasi dapat diartikan sebagai pemerintahan melalui meja atau kantor. Istilah ini pertama kali muncul pada abad ke-18, digunakan untuk menggambarkan suatu sistem kerja yang disusun secara teratur dan dijalankan melalui kegiatan administratif dalam sebuah kantor. Dengan perkembangan masyarakat modern yang semakin kompleks, birokrasi menjadi sistem yang tak tergantikan dalam mengatur urusan pemerintahan yang rutin dan berulang (Madani & 2022, n.d.).

Dalam konteks modern, birokrasi berperan sebagai instrumen utama dalam menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan yang bersifat teknis, administratif, dan rutin. Data dari Kulal (202) menunjukkan bahwa negara dengan birokrasi yang efektif dan menerapkan AI cenderung memiliki tingkat pelayanan publik yang lebih baik dan transparansi serta berdampak pada kepuasan warga negara (Kulal et al., 2024).

Paired sample t-test result.

|                                           | Before the Implementation of AI |                | After the Implementation of AI |                | T value | Sig. |
|-------------------------------------------|---------------------------------|----------------|--------------------------------|----------------|---------|------|
|                                           | Mean                            | Std. Deviation | Mean                           | Std. Deviation |         |      |
| Response Time                             | 3.23                            | 0.25           | 3.75                           | 0.12           | 23.15   | .000 |
| Accuracy and Precision                    | 3.81                            | 0.33           | 4.05                           | 0.27           | 19.19   | .000 |
| Resource Utilization                      | 3.92                            | 0.54           | 4.12                           | 0.84           | 22.84   | .000 |
| Cost per Transaction                      | 3.25                            | 0.11           | 4.56                           | 0.01           | 21.03   | .000 |
| Citizen Satisfaction                      | 4.21                            | 0.22           | 4.66                           | 0.42           | 25.61   | .000 |
| Accessibility                             | 3.66                            | 0.37           | 4.02                           | 0.48           | 19.64   | .000 |
| Process Automation                        | 3.88                            | 0.52           | 3.92                           | 0.55           | 22.31   | .000 |
| Data-Driven Decision Making               | 2.98                            | 1.02           | 3.56                           | 0.43           | 18.74   | .000 |
| Timeliness of Service Delivery            | 3.46                            | 1.13           | 3.98                           | 0.28           | 20.48   | .000 |
| Transparency and Accountability           | 3.56                            | 0.84           | 4.22                           | 0.37           | 19.99   | .000 |
| Adaptability to Changing Needs            | 4.56                            | 0.28           | 4.80                           | 0.74           | 25.24   | .000 |
| Feedback Mechanisms                       | 3.57                            | 0.45           | 3.99                           | 0.44           | 24.71   | .000 |
| Employee Satisfaction and Productivity    | 3.88                            | 0.52           | 4.25                           | 0.25           | 24.69   | .000 |
| Environmental Impact                      | 3.25                            | 1.04           | 3.85                           | 0.68           | 23.54   | .000 |
| Emergency Response Time                   | 3.84                            | 0.56           | 4.52                           | 0.28           | 19.54   | .000 |
| Compliance with Standards and Regulations | 3.48                            | 0.51           | 4.61                           | 0.34           | 25.65   | .000 |
| Public Trust and Perception               | 3.65                            | 0.21           | 4.35                           | 0.75           | 22.81   | .000 |
| Overall                                   | 3.66                            | 0.52           | 4.19                           | 0.43           | 35.63   | .000 |

Gambar 1. Perbandingan Efektivitas Birokrasi Sebelum dan Sesudah Implementasi AI (Kulal et al., 2024)

Penerapan kecerdasan buatan (AI) dalam sistem birokrasi menunjukkan peningkatan signifikan dalam berbagai aspek kinerja administrasi publik yang mendukung prinsip birokrasi modern ala Max Weber, seperti efisiensi, rasionalitas, dan struktur yang terprediksi. Hasil uji *paired sample t-test* menunjukkan adanya peningkatan rata-rata yang signifikan pada indikator *response time* dari 3,23 menjadi 3,75 ( $t = 23,15$ ;  $\text{sig.} = 0,000$ ), serta *accuracy and precision* dari 3,81 menjadi 4,05 ( $t = 19,19$ ;  $\text{sig.} = 0,000$ ), yang menandakan efisiensi teknis dan peningkatan keandalan keputusan berbasis data. Selain itu, *transparency and accountability* meningkat dari 3,56 menjadi 4,22 ( $t = 19,99$ ;  $\text{sig.} = 0,000$ ), mencerminkan semakin kuatnya akuntabilitas birokrasi terhadap publik. Peningkatan pada *public trust and perception* dari 3,65 menjadi 4,35 ( $t = 22,81$ ;  $\text{sig.} = 0,000$ ) juga menunjukkan bahwa AI berperan dalam memperbaiki persepsi publik terhadap pelayanan pemerintah.

Menurut Sedarmayanti (2009: 67), birokrasi adalah sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai negeri berdasarkan aturan perundang-undangan yang berlaku. Struktur organisasi birokrasi bersifat hierarkis dengan kewenangan dan tanggung jawab yang jelas. Dalam sistem ini, setiap keputusan harus memiliki dasar kebijakan yang sah, biasanya berasal dari pihak pemberi mandat di luar birokrasi, sehingga menciptakan akuntabilitas yang terstruktur.



Secara historis, istilah birokrasi diperkenalkan oleh Martin Albrow yang merujuk pada penggunaannya oleh fisiokrat Perancis, Vincent de Gournay, pada tahun 1745. Gournay menggunakan istilah ini untuk mendeskripsikan sistem pemerintahan Prusia yang sangat mengandalkan aturan dan prosedur administratif (Negara & 2018, n.d.).

Konsep birokrasi modern tidak dapat dilepaskan dari pemikiran Max Weber, sosiolog Jerman yang terkenal dengan model ideal-type birokrasi dalam karyanya "The Theory of Economy and Social Organization". Weber mengemukakan bahwa birokrasi ideal memiliki struktur yang rasional, impersonal, dan terorganisir secara hierarkis, dijalankan berdasarkan aturan tertulis (Weber, 1947). Studi empiris di beberapa negara menunjukkan bahwa penerapan prinsip Weberian berkorelasi positif dengan efisiensi pemerintahan dan rendahnya tingkat korupsi (Heady, 1959).

Weber membagi tipe otoritas yang melandasi sistem birokrasi ke dalam tiga kategori utama, yaitu:

a. Otoritas Legal Rasional (*Rational-Legal Authority*)

Dalam tipe otoritas ini, legitimasi kekuasaan didasarkan pada kepercayaan terhadap sistem hukum dan aturan formal yang disusun secara rasional. Para pemegang kekuasaan mendapatkan otoritasnya karena mereka menjalankan fungsi berdasarkan hukum dan prosedur yang sah. Menurut Weber, inilah bentuk otoritas yang paling efektif dan efisien secara teknis karena berdasarkan pada sistem yang rasional dan dapat diprediksi. Legitimasi otoritas didasarkan pada sistem hukum dan aturan formal yang rasional. Pemegang kekuasaan menjalankan fungsi berdasarkan hukum dan prosedur yang sah. Weber menyebut ini sebagai bentuk otoritas paling efektif dan efisien secara teknis.

b. Otoritas Tradisional (*Traditional Authority*)

Otoritas ini diperoleh berdasarkan tradisi yang sudah lama ada. Legitimasi kekuasaan timbul dari kepercayaan masyarakat terhadap adat istiadat atau kebiasaan yang diwariskan secara turun-temurun. Dalam sistem ini, kepatuhan terhadap pemimpin muncul karena masyarakat menghormati tradisi dan simbol-simbol kekuasaan yang melekat pada figur pemimpin atau institusi tradisional. Legitimasi berdasarkan tradisi dan kebiasaan turun-temurun. Kepatuhan muncul dari penghormatan masyarakat terhadap adat istiadat dan simbol kekuasaan.

c. Otoritas Kharismatik (*Charismatic Authority*)

Otoritas ini muncul dari daya tarik pribadi seorang pemimpin yang dianggap memiliki kemampuan luar biasa atau karisma. Legitimasi pemimpin jenis ini berasal dari pengakuan dan kekaguman para pengikut terhadap karakter, visi, atau kekuatan spiritual yang dimiliki pemimpin tersebut. Namun, menurut Weber, otoritas kharismatik bersifat tidak stabil karena sangat tergantung pada kehadiran pribadi pemimpinnya. Legitimasi berasal dari karisma atau daya tarik pribadi pemimpin. Bersifat tidak stabil karena tergantung pada kehadiran pribadi pemimpin.

Model birokrasi ideal-type Weber menggambarkan organisasi yang rasional, impersonal, terstruktur secara hierarkis, dan dijalankan berdasarkan aturan tertulis. Ciri-ciri utama birokrasi menurut Weber meliputi:

- a. Adanya pembagian kerja yang jelas;
- b. Hirarki otoritas yang tegas;
- c. Sistem seleksi dan promosi berdasarkan kompetensi;
- d. Penggunaan aturan dan prosedur formal;
- e. Hubungan kerja bersifat impersonal dan profesional.
- f. Asas-Asas Birokrasi yang Baik

Birokrasi yang baik merupakan pilar penting dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Birokrasi tidak hanya sebagai mesin administratif, tetapi juga sebagai instrumen pelayanan publik. Agar dapat memenuhi tujuan tersebut, birokrasi harus dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip atau asas-asas tertentu. Menurut Sedarmayanti (2009:



277), terdapat beberapa asas yang harus dipenuhi agar suatu birokrasi dikategorikan sebagai birokrasi yang baik, antara lain:

a. Mengikutsertakan Semua Masyarakat (Partisipatif)

Birokrasi yang baik harus melibatkan masyarakat dalam setiap proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Partisipasi ini mencerminkan prinsip demokrasi dan memberi ruang bagi masyarakat untuk menyuarakan kebutuhan serta kepentingannya.

Transparan dan Bertanggung Jawab

Setiap tindakan dan kebijakan yang diambil oleh birokrasi harus dapat dipertanggungjawabkan. Transparansi berarti keterbukaan dalam proses dan hasil kebijakan, sementara akuntabilitas menuntut birokrat bertanggung jawab atas setiap keputusan dan penggunaan sumber daya publik.

b. Efektif dan Adil

Efektivitas dalam birokrasi berarti bahwa setiap kebijakan dan program harus mampu mencapai tujuannya. Selain itu, birokrasi juga harus bersifat adil, tidak memihak, dan tidak diskriminatif terhadap kelompok tertentu dalam masyarakat.

c. Menjamin Adanya Supremasi Hukum

Supremasi hukum berarti bahwa seluruh tindakan birokrasi harus tunduk dan sesuai dengan hukum yang berlaku. Tidak ada seorang pun, termasuk pejabat birokrasi, yang berada di atas hukum. Ini penting untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan.

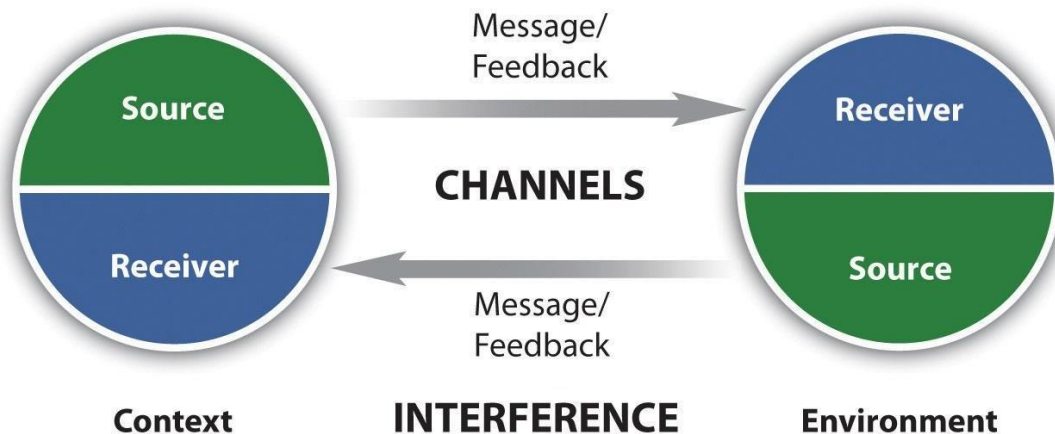
d. Menjamin Prioritas-Politik, Sosial dan Ekonomi Berdasarkan Konsensus Masyarakat

Kebijakan birokrasi harus selaras dengan kepentingan masyarakat luas. Artinya, perencanaan dan pelaksanaan program-program pemerintahan harus berlandaskan pada kesepakatan dan aspirasi rakyat, bukan semata-mata kehendak elit politik atau kepentingan birokrat.

Memperhatikan Kepentingan Mereka yang Paling Miskin dan Lemah Dalam setiap proses pengambilan keputusan dan alokasi sumber daya, birokrasi harus memastikan bahwa kelompok-kelompok yang lemah, miskin, atau rentan tidak diabaikan. Birokrasi yang baik harus pro-rakyat dan mampu menjadi instrumen untuk keadilan sosial.

## 2. Teori Komunikasi

Istilah komunikasi dalam bahasa Inggris disebut communication, yang secara etimologis berasal dari bahasa Latin communis, yang berarti “sama” atau “common”. Dari kata tersebut berkembang menjadi kata kerja communicare, yang artinya menyampaikan atau memberitahukan informasi kepada orang lain dengan tujuan agar tercipta pemahaman yang sama (Kependidikan & 2013, n.d.). Artinya, komunikasi bukan sekadar berbicara atau mengeluarkan kata-kata, melainkan sebuah proses untuk menyamakan makna antara pihak yang terlibat dalam interaksi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), komunikasi diartikan sebagai pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Dengan demikian, komunikasi setidaknya melibatkan dua pihak: pengirim dan penerima pesan, serta memiliki tujuan utama agar pesan yang disampaikan bisa ditangkap dan dimengerti oleh penerima secara tepat. Tidak hanya soal penggunaan bahasa yang sama, komunikasi yang efektif juga harus memastikan bahwa makna dari pesan tersebut dipahami secara serupa oleh kedua belah pihak. Kesamaan bahasa saja tidak cukup jika makna yang ditangkap berbeda, maka komunikasi bisa dikatakan gagal.



Gambar 2. The Transactional Model of Communication

Seluruh proses komunikasi dua arah yang tercermin dalam Gambar 2. The Transactional Model of Communication menjelaskan bagaimana pemanfaatan komunikasi tidak hanya mempercepat pengolahan informasi, tetapi juga meningkatkan umpan balik secara simultan antara pemerintah dan masyarakat, yang penting dalam membentuk birokrasi partisipatif dan responsif (Lard Bucket, 2012).

Salah satu tokoh penting dalam bidang komunikasi adalah Harold D. Lasswell. Ia merumuskan komunikasi dalam bentuk pertanyaan: "Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?" atau dalam bahasa Indonesia: "Siapa mengatakan apa, melalui saluran apa, kepada siapa, dengan efek apa?" Dari rumusan ini, dapat disusun lima unsur penting komunikasi yang saling berkaitan, yaitu: sumber (source), pesan (message), saluran (channel), penerima (receiver), dan efek (effect). Sumber adalah pihak yang memulai proses komunikasi, yang menyusun dan mengirimkan pesan kepada pihak lain. Dalam konteks manusia, sumber bisa berupa individu, kelompok, atau organisasi yang bertindak sebagai komunikator atau pengirim pesan. Pesan adalah isi atau informasi yang disampaikan oleh sumber kepada penerima, baik dalam bentuk lisan, tulisan, gambar, maupun simbol-simbol lainnya. Saluran atau media merupakan alat atau perantara yang digunakan untuk menyampaikan pesan, misalnya suara dalam percakapan langsung, surat kabar, televisi, atau media digital. Saluran ini sangat memengaruhi bagaimana pesan dipersepsi dan diterima (Safitri et al., 2024).

Penerima atau receiver adalah pihak yang menjadi sasaran dari pesan yang dikirim. Penerima bisa berupa satu orang, sekelompok orang, atau masyarakat luas. Dalam proses komunikasi, penerima juga harus mampu menyandikan ulang pesan yang diterima agar maknanya bisa dipahami sesuai dengan maksud pengirim. Unsur terakhir adalah efek atau dampak yang ditimbulkan oleh pesan terhadap penerima. Efek ini bisa berupa perubahan pengetahuan, sikap, atau perilaku. Komunikasi dikatakan berhasil jika terjadi efek yang sesuai dengan tujuan komunikator (Cangara, 2011).

Selain Harold D. Lasswell, banyak tokoh lain yang mengemukakan pendapat mengenai komunikasi. Misalnya, Carl I. Hovland menyatakan bahwa komunikasi adalah proses di mana seseorang menyampaikan stimulus (biasanya berupa simbol verbal) untuk mengubah perilaku orang lain. Shannon dan Weaver melihat komunikasi sebagai proses linear yang terdiri dari pengirim, pesan, saluran, dan penerima, serta memperkenalkan konsep "noise" atau gangguan yang bisa menghambat komunikasi. Everett M. Rogers mendefinisikan komunikasi sebagai proses penyampaian ide dari sumber kepada satu atau lebih penerima untuk memengaruhi mereka. Sementara itu, David K. Berlo melalui model SMCR-nya (Source, Message, Channel, Receiver) menekankan bahwa kualitas komunikasi sangat dipengaruhi oleh keterampilan komunikasi, sikap, pengetahuan, serta latar belakang sosial dan budaya dari pengirim dan penerima.

Dengan demikian, komunikasi adalah proses yang kompleks dan dinamis. Ia tidak hanya menyangkut penyampaian pesan, tetapi juga bagaimana pesan itu dibentuk, dikirim, diterima,



ditafsirkan, dan memberi dampak. Keberhasilan komunikasi sangat bergantung pada kejelasan pesan, kecocokan saluran, kemampuan menyandikan dan menyandikan ulang pesan, serta kesamaan latar belakang atau pemahaman antara pengirim dan penerima. Dalam dunia yang semakin terhubung dan kompleks seperti saat ini, pemahaman mendalam tentang komunikasi menjadi sangat penting dalam kehidupan pribadi, sosial, maupun profesional.

### 3. Peran Strategi Komunikasi Digital Dalam Mempercepat Implementasi Pemerintahan Cerdas Dalam Birokrasi Yang Kompleks

Strategi komunikasi digital memainkan peran strategis dan krusial dalam mempercepat implementasi pemerintahan cerdas (smart government), terutama dalam konteks birokrasi yang kompleks seperti di Indonesia. Pemerintahan cerdas tidak hanya bertumpu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), tetapi juga pada efektivitas penyampaian informasi dan respons cepat terhadap kebutuhan publik melalui platform digital. Hasil uji *paired sample t-test* berdasarkan Gambar 1 menunjukkan bahwa setelah implementasi sistem digital berbasis AI, terjadi peningkatan signifikan pada berbagai indikator kinerja birokrasi. Misalnya, *response time* meningkat dari rata-rata 3,23 menjadi 3,75 ( $t = 23,15$ ;  $\text{sig.} = 0,000$ ), dan *accuracy and precision* naik dari 3,81 menjadi 4,05 ( $t = 19,19$ ;  $\text{sig.} = 0,000$ ), menandakan perbaikan nyata dalam efisiensi dan kecepatan layanan publik. Selain itu, *transparency and accountability* naik dari 3,56 menjadi 4,22 ( $t = 19,99$ ;  $\text{sig.} = 0,000$ ), serta *public trust and perception* meningkat dari 3,65 menjadi 4,35 ( $t = 22,81$ ;  $\text{sig.} = 0,000$ ), yang mencerminkan dampak positif dari keterbukaan informasi yang lebih tinggi dan komunikasi dua arah yang lebih aktif dengan masyarakat (Kulal et al., 2024).

Strategi komunikasi digital di sini mencakup penggunaan berbagai kanal digital seperti media sosial, situs web resmi, aplikasi layanan publik, serta pemanfaatan sistem berbasis data dan kecerdasan buatan. Di tengah birokrasi yang kaku dan hierarkis, komunikasi digital menjadi alat transformasi yang memungkinkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam penyampaian layanan publik, sehingga menciptakan hubungan dua arah antara pemerintah dan masyarakat yang lebih terbuka dan responsif (Pemikiran & 2018, n.d.).

Dalam birokrasi yang kompleks, seringkali terjadi hambatan struktural seperti koordinasi antar lembaga yang lambat, alur kerja yang berbelit-belit, serta kurangnya integrasi sistem antar instansi. Strategi komunikasi digital dapat menjawab tantangan ini dengan mempercepat proses penyebaran informasi dan pengambilan keputusan. Misalnya, dengan penggunaan platform terpadu yang berbasis digital, seperti dashboard pelayanan publik atau sistem administrasi pemerintahan berbasis elektronik (e- government), informasi dari satu unit kerja dapat segera diakses oleh unit lain, tanpa harus melalui prosedur fisik yang panjang. Di sinilah teknologi seperti Internet of Things (IoT) mengambil peran penting dalam menghubungkan berbagai perangkat dan sistem pemerintahan agar dapat saling berkomunikasi secara otomatis. Misalnya, sensor yang dipasang di jalan raya dapat mengirimkan data lalu lintas secara real-time kepada Dinas Perhubungan yang kemudian dapat langsung menyebarkan informasi tersebut kepada publik melalui media sosial atau aplikasi transportasi digital.

Internet of Things (IoT) adalah konsep teknologi yang mengacu pada jaringan perangkat fisik, kendaraan, peralatan rumah tangga, dan objek lainnya yang dilengkapi dengan sensor, perangkat lunak, dan kemampuan lainnya untuk saling berkomunikasi dan bertukar data melalui internet. IoT menghubungkan berbagai perangkat yang sebelumnya tidak terhubung satu sama lain, memungkinkan mereka untuk saling berbagi informasi dan berinteraksi secara otomatis tanpa perlu campur tangan manusia. Dengan kata lain, IoT memungkinkan objek-objek sehari-hari untuk menjadi lebih pintar dan lebih responsif terhadap lingkungan sekitar mereka, memanfaatkan konektivitas internet untuk meningkatkan kinerja, efisiensi, dan kemudahan penggunaannya (networks & 2019, n.d.).

Konsep dasar IoT dapat ditemukan pada banyak bidang kehidupan sehari-hari, mulai dari rumah pintar (smart home), kendaraan otonom, sistem kesehatan digital, hingga sistem



manajemen kota cerdas. Dalam aplikasi rumah pintar, contoh sederhana IoT termasuk perangkat seperti thermostat yang dapat diatur melalui aplikasi ponsel pintar, lampu yang dapat menyala atau mati secara otomatis berdasarkan gerakan, dan peralatan rumah tangga seperti lemari es yang dapat memberitahukan pemiliknya tentang persediaan makanan yang hampir habis (Dudhe et al., n.d.). Perangkat ini saling terhubung melalui internet, mengirimkan data tentang statusnya ke pengguna atau sistem lainnya untuk memudahkan manajemen dan kontrol jarak jauh.

Salah satu fitur utama IoT adalah kemampuannya untuk mengumpulkan dan menganalisis data secara real-time. Sebagai contoh, di sektor kesehatan, perangkat medis yang terhubung seperti alat pemantau tekanan darah atau glukometer dapat mengirimkan data kesehatan pasien langsung ke dokter atau rumah sakit. Hal ini memungkinkan pemantauan jarak jauh yang lebih efisien, dan memungkinkan respon medis yang lebih cepat dalam situasi darurat. Di sektor industri, IoT sering diterapkan dalam konsep yang disebut Industrial IoT (IIoT), yang menghubungkan berbagai mesin dan peralatan untuk meningkatkan efisiensi produksi dan memprediksi kegagalan peralatan sebelum terjadi kerusakan besar, yang dapat menghemat biaya pemeliharaan dan meningkatkan keselamatan kerja.

Selain itu, IoT berpotensi mengubah cara kita mengelola kota, dengan mengimplementasikan sistem smart city yang dapat memantau dan mengelola sumber daya kota seperti listrik, air, dan transportasi secara lebih efisien. Sensor yang terpasang di seluruh kota dapat memantau kepadatan lalu lintas, mengatur pengelolaan sampah, serta mengoptimalkan penggunaan energi, yang semua itu berujung pada penghematan biaya dan peningkatan kualitas hidup bagi penghuninya.

Pemanfaatan IoT dalam strategi komunikasi digital tidak hanya mempercepat arus informasi, tetapi juga mengurangi potensi kesalahan manusia dalam pengambilan keputusan karena sistem dapat mengolah dan menyampaikan data secara mandiri dan akurat. Dalam sistem birokrasi yang kompleks, data yang dikumpulkan secara manual seringkali mengalami keterlambatan, inkonsistensi, dan tidak jarang disalahgunakan. Dengan mengintegrasikan IoT ke dalam sistem komunikasi digital, pemerintah dapat memperoleh data yang lebih valid dan tepat waktu untuk mendukung kebijakan yang berbasis pada bukti (*evidence-based policy*). Contoh implementasi ini bisa dilihat pada sistem pengelolaan kota cerdas seperti smart traffic system, smart waste management, hingga smart building yang terhubung ke pusat kontrol melalui jaringan internet, sehingga setiap masalah yang terjadi di lapangan bisa segera direspons secara cepat dan tepat sasaran (Lee et al., n.d.).

Strategi komunikasi digital juga mendukung implementasi pemerintahan cerdas dalam hal partisipasi masyarakat. Melalui platform digital seperti e-aspirasi, e-musrenbang, hingga media sosial resmi pemerintah, masyarakat kini bisa langsung menyampaikan pendapat, kritik, maupun usulan secara cepat dan terbuka. Dalam birokrasi konvensional, partisipasi masyarakat sering kali terhambat oleh prosedur administratif yang panjang dan rumit. Kehadiran komunikasi digital yang berbasis pada keterbukaan dan kolaborasi ini memungkinkan masyarakat untuk menjadi bagian dari proses pemerintahan tanpa harus hadir secara fisik. Hal ini secara tidak langsung juga menekan praktik korupsi dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah, karena prosesnya lebih transparan dan dapat dipantau oleh publik secara langsung (Gubbi et al., n.d.).

Namun, untuk mewujudkan strategi komunikasi digital yang efektif, diperlukan infrastruktur TIK yang andal, serta peningkatan literasi digital di kalangan ASN maupun masyarakat. Pemerintah perlu memastikan bahwa seluruh pegawai birokrasi memahami pentingnya komunikasi digital, serta memiliki kemampuan untuk mengoperasikan sistem digital secara optimal. Selain itu, sinergi antar lembaga, baik pusat maupun daerah, menjadi penting agar tidak terjadi tumpang tindih atau fragmentasi data dan informasi. Dalam konteks ini, komunikasi digital berfungsi sebagai “urat nadi” pemerintahan yang cerdas—mengalirkan



informasi secara efisien, menyambungkan antar komponen birokrasi, serta memperkuat interaksi dengan masyarakat.

Maka dari itu, strategi komunikasi digital bukan hanya pelengkap, melainkan fondasi penting dalam mempercepat implementasi pemerintahan cerdas di tengah birokrasi yang kompleks. Dengan didukung oleh teknologi seperti Internet of Things, komunikasi digital menjadi penghubung antara data, sistem, manusia, dan kebijakan, yang pada akhirnya mampu menciptakan pemerintahan yang responsif, efisien, transparan, dan partisipatif. Pemerintah yang berhasil menerapkan strategi ini dengan baik akan mampu melayani masyarakat secara lebih cepat, akurat, dan inklusif, serta membentuk tata kelola pemerintahan modern yang adaptif terhadap perkembangan zaman. Strategi ini memperkuat koordinasi lintas instansi, mempercepat alur informasi, serta meningkatkan kapasitas adaptasi birokrasi terhadap kebutuhan yang terus berubah. Sebagai contoh nyata, *compliance with standards and regulations* juga meningkat signifikan dari 3,48 menjadi 4,61 ( $t = 25,65$ ;  $\text{sig.} = 0,000$ ), menunjukkan bahwa birokrasi menjadi lebih akurat dalam menerapkan kebijakan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Dengan demikian, strategi komunikasi digital tidak hanya mendukung pemerintahan cerdas secara teknologi, tetapi juga menciptakan nilai birokrasi yang lebih responsif, transparan, dan berbasis data.

#### 4. Penggunaan Narasi Digital Dapat Meningkatkan Partisipasi Publik Dalam Pengambilan Keputusan Di Pemerintahan Cerdas

Penggunaan narasi digital dalam pemerintahan cerdas telah menjadi strategi komunikasi yang signifikan dalam mendorong partisipasi publik, khususnya dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini tercermin dari data hasil *paired sample t-test* yang menunjukkan peningkatan yang bermakna pada indikator *feedback mechanisms*, yaitu dari skor rata-rata 3,57 sebelum implementasi narasi digital menjadi 3,99 setelahnya ( $t = 24,71$ ;  $\text{sig.} = 0,000$ ). Kenaikan ini mengindikasikan bahwa kanal narasi digital seperti video kebijakan, infografis interaktif, dan storytelling berbasis data berhasil mendorong masyarakat untuk lebih terlibat dalam menyampaikan aspirasi, kritik, maupun dukungan terhadap kebijakan publik. Selain itu, indikator *public trust and perception* juga meningkat signifikan dari 3,65 menjadi 4,35 ( $t = 22,81$ ;  $\text{sig.} = 0,000$ ), yang menguatkan asumsi bahwa narasi yang komunikatif dan kontekstual mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Dalam kerangka birokrasi modern, partisipasi publik ini merupakan bentuk transformasi dari model birokrasi tradisional yang tertutup menjadi lebih partisipatif dan kolaboratif. Melalui strategi narasi digital, pemerintah tidak hanya menyampaikan informasi secara satu arah, tetapi juga membuka ruang dialog dan kolaborasi dengan masyarakat. Dengan meningkatnya *accessibility* (dari 3,66 ke 4,02;  $t = 19,64$ ;  $\text{sig.} = 0,000$ ) dan *transparency and accountability* (dari 3,56 ke 4,22;  $t = 19,99$ ;  $\text{sig.} = 0,000$ ), dapat disimpulkan bahwa narasi digital berperan penting dalam membentuk ekosistem birokrasi yang terbuka dan responsif (Kulal et al., 2024).

Pemerintahan cerdas (*smart governance*) sendiri merupakan konsep yang lahir dari kemajuan teknologi digital, di mana prinsip transparansi, efisiensi, kolaborasi, dan partisipasi menjadi dasar utama dalam menjalankan birokrasi publik. Dalam konteks ini, narasi digital menjadi lebih dari sekadar penyampaian informasi; ia menjadi alat strategis dalam membentuk opini, membangun kepercayaan, dan menghubungkan kepentingan antara pemerintah dan masyarakat. Narasi digital merujuk pada cara pemerintah menyampaikan pesan atau kebijakan melalui media digital dengan pendekatan yang bersifat komunikatif, persuasif, dan relevan terhadap konteks sosial masyarakat. Bentuknya dapat berupa video, infografis, podcast, thread di media sosial, hingga storytelling yang berbasis data dan pengalaman (Governance & 2024, n.d.).

Partisipasi publik dalam pemerintahan adalah elemen fundamental dalam demokrasi modern. Namun, dalam praktiknya, tingkat partisipasi ini sering kali rendah akibat minimnya keterlibatan masyarakat sejak tahap perencanaan kebijakan. Faktor seperti jarak informasi,



bahasa teknis kebijakan yang sulit dipahami, hingga keterbatasan saluran komunikasi membuat masyarakat merasa asing terhadap proses pengambilan keputusan publik. Di sinilah narasi digital hadir untuk menjembatani kesenjangan tersebut. Melalui penggunaan narasi yang sederhana, menarik, dan relevan dengan kehidupan sehari-hari masyarakat, pemerintah dapat mengubah informasi yang kompleks menjadi pesan yang mudah dipahami dan dapat mendorong keterlibatan masyarakat secara aktif (Nainggolan & SD, 2018).

Penggunaan teknologi digital, terutama yang berbasis Internet of Things (IoT), semakin memperkuat daya jangkau narasi digital. IoT menyediakan data real-time yang dapat dijadikan sumber narasi berbasis fakta untuk menyampaikan urgensi kebijakan, potret situasi, atau hasil dari program tertentu. Misalnya, data lalu lintas yang dikumpulkan melalui sensor IoT di jalan raya dapat divisualisasikan dalam bentuk cerita digital yang menjelaskan alasan penerapan sistem ganjil-genap atau pembatasan kendaraan. Ketika masyarakat melihat data yang aktual dan terverifikasi mendukung suatu kebijakan, mereka lebih mudah menerima dan mendukungnya. Inilah kekuatan dari narasi digital berbasis IoT: ia mengubah data mentah menjadi wacana publik yang bermakna.

Di sisi lain, media sosial menjadi kanal utama dalam penyebaran narasi digital. Pemerintah dapat menggunakan platform seperti Twitter, Instagram, TikTok, dan YouTube untuk menyebarkan cerita kebijakan dengan pendekatan humanis dan interaktif. Format komunikasi yang ringan, seperti video pendek atau infografis animasi, terbukti lebih efektif dalam menarik perhatian publik dibandingkan dokumen kebijakan yang panjang. Selain itu, media sosial juga menyediakan ruang bagi masyarakat untuk memberikan respons, komentar, bahkan menciptakan narasi tandingan. Proses ini menciptakan dialog dua arah yang konstruktif antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat merasa suaranya didengar, dan pemerintah memperoleh masukan langsung dari akar rumput, sehingga kebijakan menjadi lebih inklusif dan responsif (Nainggolan & SD, 2018).

Lebih jauh lagi, narasi digital juga memperkuat aspek transparansi dalam pemerintahan. Pemerintah yang secara konsisten menyampaikan perkembangan kebijakan, kendala yang dihadapi, hingga capaian yang diraih, melalui narasi digital, akan membangun kepercayaan publik secara bertahap. Kepercayaan ini merupakan modal sosial penting dalam menciptakan partisipasi yang berkelanjutan. Masyarakat yang percaya pada integritas dan niat baik pemerintah akan lebih terdorong untuk terlibat, baik dalam diskusi kebijakan, partisipasi publik daring, hingga pengawasan terhadap jalannya pemerintahan.

Narasi digital juga membuka peluang inklusi yang lebih besar. Sebelumnya, partisipasi publik dalam pengambilan keputusan cenderung didominasi oleh kelompok elit atau masyarakat perkotaan yang memiliki akses informasi dan sumber daya. Namun dengan narasi digital yang disebarkan melalui platform daring, masyarakat di daerah terpencil atau kelompok marginal pun dapat memperoleh akses yang sama terhadap informasi kebijakan. Hal ini semakin diperkuat dengan pengembangan aplikasi layanan publik yang ramah pengguna, di mana masyarakat dapat memilih opsi kebijakan, memberikan suara, atau menyampaikan aspirasi mereka langsung dari ponsel. Pendekatan ini dikenal sebagai e-participation dan menjadi bagian integral dari pemerintahan cerdas.

Namun, efektivitas narasi digital dalam meningkatkan partisipasi publik tidak terjadi secara otomatis. Diperlukan strategi komunikasi yang terencana dan partisipatif. Pemerintah harus memahami segmentasi audiensnya, memilih platform yang sesuai, dan menyusun narasi yang relevan dengan kebutuhan dan pengalaman masyarakat. Selain itu, diperlukan kolaborasi dengan influencer digital, media massa, akademisi, serta komunitas lokal untuk memperluas jangkauan narasi dan meningkatkan kredibilitas pesan. Pendekatan ini menempatkan komunikasi bukan hanya sebagai alat penyampaian informasi, tetapi sebagai instrumen pembangunan relasi dan kohesi sosial.

Selain itu, penting untuk memastikan bahwa narasi digital tidak hanya menjadi alat propaganda sepihak. Narasi yang manipulatif atau bersifat satu arah justru dapat menimbulkan



distrust dan resistensi dari masyarakat. Oleh karena itu, narasi digital dalam konteks pemerintahan cerdas harus dibangun berdasarkan prinsip keterbukaan, kejujuran, dan partisipasi. Pemerintah harus siap mendengarkan dan merespons balik opini masyarakat serta memberikan ruang untuk kritik dan diskusi. Proses ini, meskipun tidak selalu mudah, merupakan bagian dari pembelajaran demokrasi digital yang sehat.

Integrasi teknologi IoT dalam narasi digital juga membuka ruang bagi perbaikan tata kelola berbasis data. Pemerintah dapat memanfaatkan data dari perangkat pintar untuk menganalisis pola interaksi warga, kebutuhan spesifik komunitas, dan efektivitas program publik. Data ini kemudian dapat diolah menjadi narasi kebijakan yang berbasis bukti (evidence-based policy). Ketika masyarakat diajak untuk memahami dan ikut serta dalam proses penyusunan kebijakan berbasis data, mereka tidak hanya menjadi objek pembangunan, tetapi juga subjek yang aktif berperan.

Dalam kesimpulannya, penggunaan narasi digital yang terintegrasi dengan Internet of Things memiliki potensi besar dalam meningkatkan partisipasi publik di era pemerintahan cerdas. Melalui penyampaian pesan yang interaktif, transparan, dan berbasis data, pemerintah dapat membangun komunikasi yang lebih dekat dengan masyarakat. Hal ini tidak hanya meningkatkan efektivitas kebijakan, tetapi juga memperkuat legitimasi dan kepercayaan terhadap institusi publik. Pemerintah di era digital dituntut tidak hanya pintar dalam merancang kebijakan, tetapi juga cakap dalam menyampaikan, mengomunikasikan, dan melibatkan publik dalam proses tersebut. Maka, narasi digital bukan hanya soal teknologi, tetapi juga tentang cara membangun pemerintahan yang lebih demokratis, inklusif, dan adaptif terhadap tantangan zaman.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa narasi digital menjadi elemen kunci dalam membentuk pola komunikasi pemerintahan yang lebih inklusif dan partisipatif di era digital. Adapun tiga poin utama yang dapat dirangkum dari pembahasan ini adalah sebagai berikut:

- ❖ Dengan pendekatan komunikasi interaktif melalui berbagai platform digital, pemerintah mampu menjangkau segmen masyarakat yang sebelumnya kurang terlibat, termasuk generasi muda dan kelompok marjinal, sehingga memperkuat keterlibatan publik dalam proses pengambilan kebijakan.
- ❖ Data real-time yang diperoleh dari IoT mendukung pembuatan narasi kebijakan yang faktual dan relevan. Narasi yang disampaikan secara visual dan interaktif dapat meningkatkan pemahaman, kesadaran, dan kepedulian masyarakat terhadap isu-isu strategis pemerintahan.
- ❖ Pemerintah perlu menjaga kepercayaan publik dengan menyampaikan informasi secara terbuka serta membuka ruang dialog yang mendorong masyarakat untuk menyampaikan kritik dan usulan. Narasi digital bukan sekadar alat komunikasi, tetapi sarana membangun kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, maka beberapa saran strategis yang dapat diajukan adalah:

1. Pemerintah disarankan untuk membentuk unit khusus yang bertanggung jawab dalam penyusunan narasi kebijakan berbasis data, dengan dukungan teknologi seperti Internet of Things (IoT) dan big data. Selain itu, pelatihan komunikasi digital berbasis data perlu diberikan kepada aparatur negara agar mampu menyampaikan informasi secara menarik dan inklusif kepada masyarakat.
2. Pemerintah perlu memperluas sistem partisipasi publik digital, seperti forum daring, konsultasi virtual, polling, dan survei interaktif. Langkah ini penting untuk mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan membangun rasa memiliki terhadap kebijakan yang dihasilkan.



3. Dibutuhkan regulasi dan pedoman etika komunikasi digital pemerintah agar narasi yang disampaikan tidak manipulatif atau sekadar bersifat satu arah. Narasi digital seharusnya digunakan sebagai sarana membangun kepercayaan publik dan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan pemerintahan cerdas yang inklusif dan responsif.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Nurhadi, Z. F. (2017). *Teori komunikasi kontemporer*. Prenada Media. Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*.  
Solong, H. A., & Yadi, A. (2021). *Kajian Teori Organisasi Dan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Deepublish.  
Suherman, A. (2020). *Buku Ajar Teori-Teori Komunikasi*. Deepublish.

### JURNAL

- Ambarita, A., Science, F. T.-I. J. O. S., & 2024, undefined. (n.d.). Transfer Kebijakan pada Rencana Induk Kota Cerdas Kabupaten Karo dalam Aspek Smart Governance. *J-Innovative.Org*, 4, 8598-8607. Retrieved May 16, 2025, from <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/14748>
- Cangara, H. (2011). *Komunikasi politik konsep, teori dan strategi*. <https://library.stik-ptik.ac.id/detail?id=49199&lokasi=lokal>
- Dudhe, P., ... N. K.-, and, data analytics, & 2017, undefined. (n.d.). Internet of Things (IoT): An overview and its applications. *leeexplore.Ieee.Org*. Retrieved May 16, 2025, from <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8389935/>
- Gafar, I., Komunikasi, A. N.-J. T. D., & 2024, undefined. (n.d.). Analisis Penerapan Smart governance di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Ejournal.Ipdn.Ac.Id*. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4306>
- Governance, N. N.-, & 2024, undefined. (n.d.). Transformasi Digital Melalui Inovasi E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Selatan. *Jurnal.Unismabekasi.Ac.Id*. Retrieved May 16, 2025, from <http://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/governance/article/view/9799>
- Gubbi, J., Buyya, R., Marusic, S., computer, M. P.-F. generation, & 2013, undefined. (n.d.). Internet of Things (IoT): A vision, architectural elements, and future directions. *Elsevier*. Retrieved May 16, 2025, from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167739X13000241>
- Han, F., & Zhang, D. (2024). Government digitalization and its influence on government functions transformation adopting a Structural Functionalism perspective: Evidence from county-level governments in China. *Heliyon*, 10(17). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e37267>
- Heady, F. (1959). Ferrel Heady Bureaucratic Theory and Comparative Administration. *Administrative Science Quarterly*, 3(4), 509-525.
- Kependidikan, E. I.-A.-T. J. K. I., & 2013, undefined. (n.d.). Peranan komunikasi dalam pendidikan. *Core.Ac.Uk*. Retrieved April 18, 2025, from <https://core.ac.uk/download/pdf/231137621.pdf>
- Kraus, S., Durst, S., Ferreira, J. J., Veiga, P., Kailer, N., & Weinmann, A. (2022). Digital transformation in business and management research: An overview of the current status quo. *International Journal of Information Management*, 63. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102466>
- Kulal, A., Rahiman, H. U., Suvarna, H., Abhishek, N., & Dinesh, S. (2024). Enhancing public service delivery efficiency: Exploring the impact of AI. *Journal of Open Innovation:*



- Technology, Market, and Complexity*, 10(3).  
<https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100329>
- Lard Bucket. (2012). *An Introduction to Group Communication (LibreTexts)*.
- Lee, I., horizons, K. L.-B., & 2015, undefined. (n.d.). The Internet of Things (IoT): Applications, investments, and challenges for enterprises. *Elsevier*. Retrieved May 16, 2025, from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0007681315000373>
- Madani, S. C.-J. M., & 2022, undefined. (n.d.). Netralitas Birokrasi: Menjernihkan Pola Hubungan Pemerintah Dan Birokrasi. *Journal.Formosapublisher.Org*.  
<https://doi.org/10.55927/mudima.v2i10.1617>
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. A. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173.  
<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>
- Maruli, A., 1✉, A., & Trimurni, F. (n.d.). Pelatihan kepemimpinan smart governance: Adaptasi era vuca. *Jak.Lan.Go.Id*, 4, 8598-8607. Retrieved May 16, 2025, from <https://jak.lan.go.id/index.php/jurnalpusaka/article/download/488/91>
- Nainggolan, D., & SD, Z. (2018). *Strategi Penerapan E-Government di Kota Pekanbaru*.  
<https://www.neliti.com/publications/204939/strategi-penerapan-e-government-di-kota-pekanbaru>
- Negara, I. Y.-D. J. I. I. A., & 2018, undefined. (n.d.). RESTRUKTURISASI DAN REPOSISI BIROKRASI (SEBAGAI SOLUSI MENATA HUBUNGAN POLITIK DAN BIROKRASI). *Jurnal.Unigal.Ac.Id*. Retrieved June 15, 2024, from <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/1410>
- networks, W. H.-C., & 2019, undefined. (n.d.). Current research on Internet of Things (IoT) security: A survey. *Elsevier*. Retrieved May 16, 2025, from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1389128618307035>
- Oludapo, S., Carroll, N., & Helfert, M. (2024). Why do so many digital transformations fail? A bibliometric analysis and future research agenda. *Journal of Business Research*, 174.  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2024.114528>
- Pemikiran, N. A.-P., & 2018, undefined. (n.d.). Media sosial sebagai strategi komunikasi politik. *Journal.Iain-Manado.Ac.Id*. Retrieved February 17, 2025, from <https://journal.iain-manado.ac.id/index.php/PP/article/view/762>
- Rohayati, Y., & Abdillah, A. (2024). Digital Transformation for Era Society 5.0 and Resilience: Urgent Issues from Indonesia. *Societies*, 14(12). <https://doi.org/10.3390/soc14120266>
- Safitri, B., Berbudaya, N. M.-C. I. D., & 2024, undefined. (2024). Komunikasi Efektif dalam Organisasi. *Glorespublication.Org*, 1(3). <https://doi.org/10.59996/cendib.v1i3.318>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333-339.  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- WIBOWO, R. (2022). *Evaluasi Smart Governance Dalam Penerapan Smart City Di Kota Semarang*.  
<http://repository.unissula.ac.id/id/eprint/25413>