
Komunikasi Elektronik Pemerintahan: Review Artikel

Fitri Amalia

Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang

(Jl. Tlogomas, no.264, Malang, Indonesia)

* Corresponding author: fitriamalia0902@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi yang diterapkan Pemerintah Kota Pasuruan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat melalui aplikasi E-Sambat. Dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah daerah semakin gencar mengadopsi teknologi sebagai upaya untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pembangunan. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan metode kajian pustaka sistematis menggunakan 120 artikel ilmiah yang bersumber dari basis data Scopus. Kajian artikel menggunakan aplikasi VOSviewer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Pasuruan telah berhasil menerapkan strategi komunikasi yang efektif melalui aplikasi E-Sambat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat memberikan masukan, keluhan atau saran secara langsung kepada pemerintah terkait berbagai isu terkait pembangunan dan pelayanan publik. Strategi komunikasi yang diterapkan meliputi promosi aktif melalui media sosial dan papan pengumuman elektronik, mengadakan pelatihan bagi masyarakat terkait penggunaan aplikasi, serta memanfaatkan acara dan kegiatan masyarakat sebagai kesempatan untuk memperkenalkan dan mempromosikan E-Sambat. Oleh karena itu, penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dalam strategi komunikasi pemerintah Kota Pasuruan. Data penelitian diperoleh dari beberapa bagian, antara lain: mencari informasi sesuai dengan tema Strategi Komunikasi Pemerintah, menganalisis hasil temuan masalah, menggabungkan temuan teori dan konsep yang akan digunakan, menjelaskan metode yang digunakan, menjelaskan penyajian data berdasarkan struktur pertanyaan penelitian, dan membahas hasil penelitian. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi bagi penyusunan peta jalan penelitian mengenai strategi komunikasi pemerintah Kota Pasuruan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui aplikasi E-Sambat. Keterbatasan penelitian ini adalah data sekunder yang belum dimanfaatkan secara maksimal seperti penelitian ilmiah dari sumber lain, namun artikel yang digunakan hanya bersumber dari database Scopus sehingga hasil temuan penelitian belum dapat menggambarkan secara komprehensif mengenai strategi komunikasi pemerintah Kota Pasuruan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui aplikasi E-Sambat. Penelitian selanjutnya perlu menggunakan artikel ilmiah yang bersumber dari database internasional lain yang bereputasi, seperti Web of Science dan Dimensions Scholars.

Kata kunci: Komunika elektronik, masyarakat, partisipasi, pemerintahan, strategi

Pendahuluan

Strategi Komunikasi merupakan suatu strategi dalam pengambilan keputusan secara keseluruhan yang bersifat kondisional mengenai tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan. Jadi, merumuskan strategi komunikasi berarti mempertimbangkan kondisi dan situasi (ruang dan waktu) yang tengah dihadapi dan mungkin akan dihadapi di masa mendatang untuk mencapai efektivitas. Pemerintah Kota Pasuruan salah satu

yang telah menerapkan strategi komunikasi yang inovatif dengan memanfaatkan aplikasi E-Sambat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai program dan kegiatan pemerintah (Merry et al., 2023). Melalui aplikasi ini, pemerintah dapat menyampaikan informasi terkini kepada masyarakat secara cepat dan mudah mengenai kebijakan, proyek pembangunan, dan agenda penting lainnya. Selain itu, E-Sambat juga memungkinkan masyarakat berinteraksi langsung dengan pemerintah melalui fitur pengaduan, saran, dan pengaduan, sehingga pemerintah dapat lebih efektif menanggapi kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan adanya aplikasi E-Sambat, partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan pengambilan keputusan di Kota Pasuruan semakin meningkat. Masyarakat dapat dengan mudah memberikan masukan, menyampaikan aspirasi, bahkan terlibat langsung dalam proses pembuatan kebijakan (Zhang et al., 2023). Selain itu, aplikasi ini juga memungkinkan pemerintah untuk melakukan monitoring dan evaluasi terhadap respon masyarakat secara real-time, sehingga memungkinkan adanya perbaikan dan penyesuaian kebijakan yang diambil secara cepat. Dengan demikian, strategi komunikasi melalui aplikasi E-Sambat telah memberikan dampak positif dalam mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Pasuruan (Van der Vegt et al., 2022).

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian terdahulu menurut Skoko (2021), menunjukkan bahwa Strategi Komunikasi Dalam Mensosialisasikan Program Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Rakyat Secara Online di Kota Makassar (Lapor) sudah memberikan dampak dengan banyaknya pengaduan dan laporan yang masuk. Strategi komunikasi yang diterapkan yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang sudah sangat maju, salah satunya dengan membuat pamflet atau video singkat mengenai LAPOR. Hal tersebut sudah berjalan dengan baik, meskipun masih banyak faktor yang menghambat namun dapat diminimalisir dengan adanya faktor pendukung di dalamnya. Sedangkan menurut Shiman et al (2023), Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang yaitu dengan memberikan informasi kepada masyarakat melalui aplikasi Tangerang Live. Aplikasi Tangerang Live berisi berbagai fitur aplikasi seperti Berita Elektronik dan Perizinan Online. Dan penelitian lain yang dilakukan oleh Sanusi et al (2022), menunjukkan bahwa strategi komunikasi dengan memanfaatkan aplikasi layanan daring yaitu aplikasi NTB Care menjadi salah satu aplikasi yang cukup ampuh dan efektif di provinsi NTB untuk pengaduan masyarakat serta menjawab keluhan dan saran yang masuk dari masyarakat.

Meskipun banyak penelitian terdahulu yang memaparkan berbagai strategi komunikasi yang digunakan pemerintah daerah dalam menyosialisasikan program daringnya kepada masyarakat. Begitu pula penelitian tentang strategi komunikasi dalam menyosialisasikan program situs web layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat daring di Kota Makassar menunjukkan pentingnya pemanfaatan media sosial, kampanye luring, dan keterlibatan aktif masyarakat setempat untuk mencapai efektivitas maksimal dalam menyebarluaskan informasi. Di sisi lain, penelitian terkait strategi komunikasi Pemerintah Kota Tangerang melalui aplikasi Tangerang Live menyoroti perlunya keterbukaan, daya tanggap, dan kemudahan akses dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Selain itu, penelitian juga telah menjajaki pendekatan komunikasi yang berhasil melalui aplikasi layanan daring seperti NTB Care yang menekankan

pentingnya interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat dalam menanggapi aduan dan saran yang masuk, serta memberikan solusi yang tepat waktu dan efektif. Dengan memahami temuan tersebut, pemerintah daerah dapat mengembangkan strategi komunikasi yang lebih efisien dan inklusif dalam menghadapi tantangan digital di era ini (Yuen, 2023). Akan tetapi, belum banyak penelitian terdahulu yang menggunakan pendekatan kajian pustaka sistematis dengan artikel yang bersumber dari basis data Scopus. Metode SLR merupakan metode ilmiah yang memiliki kekuatan dan kelebihan dalam memahami permasalahan penelitian berdasarkan penelitian sebelumnya.

Penelitian ini berfokus pada kajian penelitian ini yang mengarahkan upaya untuk menjawab rumusan masalah yaitu pertama “Bagaimana strategi komunikasi yang digunakan Pemerintah Kota Pasuruan dalam memanfaatkan aplikasi E-Sambat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat?” dan kedua “Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan strategi komunikasi melalui aplikasi E-Sambat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat?”. Kemudian metode penelitian yang digunakan adalah analisis isi kualitatif dengan pendekatan SLR dan analisis artikel dengan menggunakan VOSviewer. Penelitian ini memberikan kontribusi untuk mendukung efektivitas strategi komunikasi Pemerintah Kota Pasuruan dengan memperkuat partisipasi masyarakat melalui penerapan aplikasi E-Sambat. Dengan rumusan masalah tersebut, maka lahirlah jawaban yang bersumber dari penelitian terdahulu yang terkait dengan tema yang sama yaitu strategi komunikasi pemerintah untuk dijadikan data penelitian yang akan dibahas lebih lanjut pada bagian pembahasan dan hasil.

Penelitian ini berfokus pada kajian penelitian ini yang mengarahkan upaya untuk menjawab rumusan masalah yaitu pertama “Bagaimana strategi komunikasi yang digunakan Pemerintah Kota Pasuruan dalam memanfaatkan aplikasi E-Sambat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat?” dan kedua “Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan strategi komunikasi melalui aplikasi E-Sambat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat?”. Kemudian metode penelitian yang digunakan adalah analisis isi kualitatif dengan pendekatan SLR dan analisis artikel dengan menggunakan VOSviewer. Penelitian ini memberikan kontribusi untuk mendukung efektivitas strategi komunikasi Pemerintah Kota Pasuruan dengan memperkuat partisipasi masyarakat. Pemerintah Kota Pasuruan memandang pentingnya peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan dan pengambilan keputusan. Salah satu strategi yang digunakan adalah melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi E-Sambat menjadi salah satu instrumen utama dalam upaya tersebut. E-Sambat ini dapat diakses melalui web dan aplikasi yang memungkinkan masyarakat berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan sosial, ekonomi, dan politik di Kota Pasuruan. Pemanfaatan E-Sambat sebagai sarana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat telah memberikan dampak positif yang signifikan. Melalui aplikasi, masyarakat dapat memberikan masukan, keluhan, pengaduan, dan saran secara langsung kepada pemerintah tanpa batasan waktu dan tempat. Hal ini meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk terlibat aktif dalam proses pengambilan keputusan (Akpan et al., 2022). Selain itu, strategi komunikasi melalui E-Sambat juga memungkinkan pemerintah Kota Pasuruan lebih efektif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Berbagai program pembangunan,

kegiatan sosial, dan kebijakan publik dapat diinformasikan secara cepat dan tepat melalui platform ini. Hal ini membantu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap berbagai isu penting terkait pembangunan perkotaan ([Abreu & Andrade, 2022](#)).

Dalam pelaksanaannya, Pemerintah Kota Pasuruan juga tengah giat melakukan sosialisasi dan promosi penggunaan E-Sambat kepada masyarakat melalui pelatihan. Melalui platform ini, pemerintah berupaya meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya berpartisipasi dalam pembangunan kota. Aplikasi ini akan resmi diluncurkan pada awal Januari 2022, di mana nantinya masyarakat yang mengalami pengaduan dapat mengirimkan gambar atau foto dan juga mengirimkan lokasi dengan jelas. Nantinya, instansi terkait akan segera merespon dan menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan memberikan solusi. Masyarakat juga dapat memantau sejauh mana pengaduan dan keluhan ditindaklanjuti oleh dinas atau perangkat daerah yang dituju. Dalam penggunaan aplikasi E-Sambat, ada dua hal yang harus diperhatikan, pertama, identitas pengirim harus jelas, yakni dengan mencantumkan nama dan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Kedua, tujuan pengaduan harus jelas ditujukan kepada dinas yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Dengan demikian, dengan memadukan teknologi modern dan strategi komunikasi yang efektif, Pemerintah Kota Pasuruan berhasil meningkatkan peran serta masyarakat melalui aplikasi E-Sambat. Melalui platform ini, warga dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi dan memperoleh informasi terkini dari pemerintah. Penyediaan sarana komunikasi digital membantu mempercepat arus informasi antara pemerintah dan masyarakat, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan publik. Dengan akses yang lebih mudah dan cepat, keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan dan pengelolaan kota semakin meningkat, sehingga tercipta lingkungan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, strategi ini juga mempererat hubungan antara pemerintah dan warga, membangun kepercayaan dan keterlibatan berkelanjutan dalam pembangunan bersama. Oleh karena itu, aplikasi E-Sambat menjadi instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern dan partisipatif di Kota Pasuruan.

Berdasarkan penelitian terkini yang mengkaji Strategi Komunikasi Pemerintah, pertama membahas tentang Strategi Jangkar Latinx JHM untuk menyediakan wadah berbagi informasi guna mendorong akses yang adil terhadap sumber daya bagi masyarakat. Komunikasi yang kompeten secara bahasa dan budaya diperluas melalui webinar dan acara streaming langsung menjangkau lebih dari 10.000 anggota masyarakat dan mitra ([Page et al., 2022](#)). Kedua tentang gerakan Satapok telah berjalan sejak tahun 2018 merupakan kolaborasi antara pemerintah Kabupaten Bandung dengan peran serta beberapa instansi/lembaga/asosiasi profesi serta warga di beberapa lokasi lahan kritis dengan menanam ribuan pohon berbagai jenis seperti kayu-kayuan, pohon serbaguna, pohon buah-buahan, pohon kopi, pohon teh, dan tanaman pakan ternak seperti kaliandra untuk konservasi ([Mulyani et al., 2022](#)). Gerakan ini menunjukkan kepedulian dalam bentuk peran serta warga, baik secara individu maupun kelompok, yang berkelanjutan dan dapat membangun kesadaran dan literasi warga terhadap lingkungan. Ketiga, membahas pentingnya strategi penetapan harga yang wajar untuk

baterai kendaraan listrik dengan latar belakang subsidi pemerintah (Zhao et al., 2022). Namun, berbagai kebijakan subsidi pemerintah dapat berdampak besar pada strategi penetapan harga pasar daur ulang baterai kendaraan listrik yang masih dalam tahap awal. Ada kebutuhan mendesak untuk menemukan hubungan tersembunyi dari baterai kendaraan listrik, menyediakan strategi penetapan harga, dan menyarankan desain kebijakan yang efektif. Keempat tentang menganalisis pemanfaatan storynomic Sigale-gale berbasis storytelling untuk mempromosikan pariwisata Toba (Parani, 2023). Konten cerita storynomic yang menarik didukung penyampaian melalui storytelling akan menjadi alat komunikasi pemasaran pariwisata yang berbeda yang diharapkan dapat mendorong pertumbuhan jumlah wisatawan yang berkunjung. Kelima, membahas tentang wabah COVID-19 yang menimbulkan tantangan dalam menyusun strategi komunikasi pemerintah dengan berbagai pemangku kepentingan dan khususnya masyarakat umum (BasuThakur & De, 2023). Pendekatan komunikasi pemerintah harus berfokus pada partisipasi yang bermakna dari masyarakat dalam kondisi rentan untuk mencapai hasil terbaik. Periode lockdown nasional dipilih sebagai kajian untuk mengidentifikasi strategi komunikasi pemerintah dan media pada fase awal pandemi COVID-19 di India. Keenam, membahas tentang perkembangan Ibu Kota Negara (IKN) menghadapi berbagai permasalahan di mana komunikasi pemerintah dengan masyarakat memunculkan respon positif dan negatif, bahkan ada yang menjadi isu hoax (Takariani et al., 2023). Untuk mengatasi dan mengurangi potensi konflik, diperlukan suatu rencana komunikasi untuk menyebarluaskan informasi tentang perkembangan Ibu Kota Negara kepada masyarakat, yang salah satunya berdasarkan perspektif masyarakat. Model Laswell dan Schramm menjadi acuan untuk mengkaji komunikasi pemerintah dengan masyarakat melalui kuesioner daring. Indikator-indikator komunikasi tersebut kemudian dipetakan dan dianalisis menggunakan kerangka kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT). Strategi komunikasi yang berdasarkan perspektif masyarakat dapat membantu dalam proses mendapatkan kesadaran, pemahaman, dan reaksi nyata dari masyarakat untuk terlibat dalam pembangunan Ibu Kota Negara.

Ketujuh, membahas tentang strategi pemerintah desa dalam menyusun pesan-pesan program penanggulangan stunting mulai dari sosialisasi sampai dengan implementasi di Desa Pulau Harapan, Kecamatan Pulau Sembilan, Kabupaten Sinjai (Fahira Nur et al., 2023). Metode komunikasi yang digunakan meliputi pengulangan informasi, penyebaran informasi, persuasi untuk mengubah persepsi ibu sasaran, metode edukasi, dan paksaan. Media yang digunakan meliputi media cetak, media elektronik, dan mobilisasi sumber daya manusia di lingkungan Desa Pulau Harapan. Kedelapan, membahas tentang pembatasan mobilitas yang sangat ketat yang terjadi antara Maret sampai dengan Juni 2020, yang diakibatkan oleh langkah-langkah yang diambil oleh Pemerintah Spanyol untuk menghentikan penyebaran pandemi COVID-19 yang memaksa banyak organisasi, termasuk geopark Spanyol, untuk mengadopsi komunikasi digital yang murni (Fernández et al., 2022). Strategi yang digunakan oleh taman nasional mengenai penggunaan alat-alat tersebut, memberi kita cara untuk memikirkan kembali penggunaan dan jenis informasi yang dibagikan di jaringan media sosial, dalam menghadapi masa depan yang semakin digital. Kesembilan, membahas komponen-komponen komunikasi strategis yang merupakan prasyarat informasional dan nilai-ideologis untuk pembentukan identitas informasional dan nasional serta pelestarian

identitas nasional, budaya, dan informasional negara autokton, politik, keamanan, dan informasional Ukraina (Syvak et al., 2023). Bersama-sama, mereka membentuk dimensi holistik untuk implementasi praktis strategi komunikasi. Spesifikasi komunikasi strategis dalam sistem administrasi publik dijelaskan. Secara khusus, mereka didefinisikan sebagai proses koordinasi dan sinkronisasi narasi, tema, pesan, aktivitas individu, dan tindakan dalam seluruh sistem komunikasi hierarkis entitas administrasi publik untuk berinteraksi dengan audiens target dan kelompok masyarakat tertentu. Kelompok-kelompok ini dipengaruhi oleh informasi untuk mencapai tujuan strategis. Yang terakhir, membahas bahwa dunia dihadapkan pada masalah pencemaran lingkungan karena ketergantungan kita pada bahan bakar fosil untuk kebutuhan energi. Oleh karena itu, negara-negara maju dan berkembang mengadopsi strategi yang berbeda untuk mengatasi masalah lingkungan (Mehmood et al., 2022).

Kerangka penelitian yang disusun berdasarkan konsep dan temuan penelitian terdahulu menyatakan bahwa pertama, menunjukkan pentingnya pemanfaatan media sosial untuk mencapai efektivitas maksimal dalam penyebaran informasi. Kedua, dengan menonjolkan perlunya keterbukaan, daya tanggap, dan kemudahan akses dalam menyampaikan informasi kepada publik dan Ketiga, menekankan pentingnya interaksi dua arah antara pemerintah dan publik dalam menanggapi pengaduan dan saran yang masuk dengan memberikan solusi yang tepat waktu dan efektif. Oleh karena itu, pemerintah daerah dapat mengembangkan strategi komunikasi yang lebih efisien dan inklusif dalam menghadapi tantangan digital di era saat ini.

Strategi Komunikasi Pemerintah berbasis elektronik dalam pengaduan masyarakat ini berperan penting dalam memperkuat keterbukaan dan akuntabilitas pemerintah. Dengan memanfaatkan platform elektronik seperti situs web resmi, aplikasi telepon seluler, dan media sosial, pemerintah dapat memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduannya mengenai berbagai isu. Selain itu, dengan menggunakan teknologi seperti sistem pengelolaan pengaduan elektronik, pemerintah dapat secara efisien melacak, memantau, dan menanggapi pengaduan dengan cepat dan tepat. Lebih jauh, strategi ini memungkinkan pemerintah untuk mengumpulkan data yang berharga tentang berbagai masalah yang dihadapi masyarakat, sehingga memungkinkan mereka untuk membuat keputusan yang lebih baik dalam merancang kebijakan dan program yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Dengan memperkuat transparansi dan partisipasi publik melalui komunikasi elektronik, pemerintah dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan warga negara, meningkatkan kepercayaan publik, dan menciptakan lingkungan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan metode kajian pustaka sistematis yang menggunakan 120 artikel ilmiah yang diperoleh dari basis data Scopus. Selain itu, kajian artikel menggunakan aplikasi VOSviewer. Penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif dan mendalam tentang dinamika komunikasi antara pemerintah Kota Pasuruan dengan masyarakat melalui aplikasi E-Sambat. Dan alasan penggunaan pendekatan ini adalah peneliti dapat mengeksplorasi perspektif, motivasi, dan pengalaman individu dalam berinteraksi dengan aplikasi tersebut, serta memahami konteks sosial, budaya, dan politik yang memengaruhi dinamika komunikasi ini. Dalam penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan kontekstual tentang strategi komunikasi pemerintah Kota Pasuruan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui aplikasi E-Sambat. Metode SLR sendiri pada dasarnya digunakan untuk mengevaluasi, mengkaji, mengidentifikasi semua penelitian yang ada tentang topik fenomena yang menarik disertai dengan pertanyaan penelitian tertentu yang relevan. Tujuan dari metode ini adalah untuk mengetahui lebih dalam tentang masalah tersebut, di mana nantinya masalah tersebut akan dipelajari. Dengan demikian, dengan menggunakan metode ini, dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan tema Strategi Komunikasi Pemerintah, antara lain; Bagaimana tren publikasi ilmiah pada topik yang membahas Strategi Komunikasi Pemerintah berdasarkan tahun, penulis, wilayah, dan juga subjek?; Bagaimana sebaran tema kajian berdasarkan kluster topik publikasi ilmiah pada tema Strategi Komunikasi Pemerintah dalam 3 tahun terakhir, yaitu tahun 2021-2024?; Bagaimana tren topik publikasi ilmiah pada tema Strategi Komunikasi Pemerintah dalam 3 tahun terakhir, yaitu tahun 2021-2024?

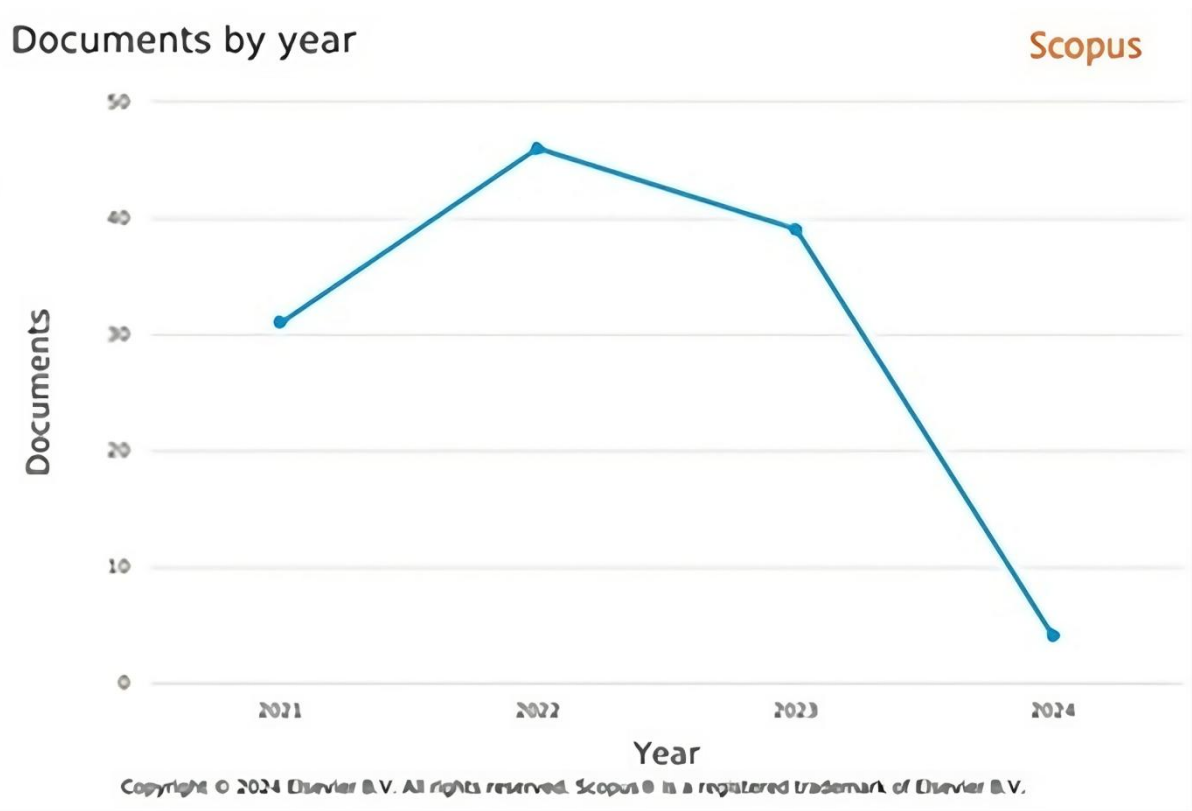
Pada tahap pelaksanaan penelitian PRISMA ini, terdapat beberapa tahapan. Pertama, Identification, yaitu menentukan pertanyaan penelitian yang jelas dan terarah serta mengidentifikasi kata kunci dan sumber data yang relevan. Kedua, Screening ini melakukan penyaringan awal terhadap judul dan abstrak untuk menemukan studi yang relevan. Ketiga, Feasibility, yaitu membaca dan menilai kelayakan studi yang dipilih secara menyeluruh. Keempat, Extraction data-data penting dari studi yang dipilih seperti metodologi, hasil, dan simpulan. Kelima, Analysis, melakukan analisis data kualitatif atau kuantitatif tergantung pada tujuan penelitian. Keenam, Reporting, menyusun penelitian secara sistematis dan mudah dipahami.

Dalam pendekatan kualitatif ini terdapat beberapa tahapan teknik analisis data, yaitu Pertama, Kompilasi Data dimana data dikumpulkan dari berbagai sumber seperti wawancara, observasi, atau dokumen, kemudian disusun sedemikian rupa sehingga mudah diakses dan dipahami. Kedua, Reduksi Data yang disederhanakan melalui penghilangan informasi yang tidak relevan atau pengelompokan yang serupa untuk mengidentifikasi pola atau tema. Ketiga, tampilan data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk seperti tabel, diagram atau matriks untuk memudahkan pemahaman dan identifikasi pola. Keempat, Verifikasi Data untuk memastikan keakuratan interpretasi dan analisis data dengan cara kembali ke sumber data. Kelima, Kesimpulan ditarik berdasarkan temuan yang ditemukan selama analisis data, seringkali dengan

membandingkan dengan teori yang relevan atau literatur terkait. Dan terakhir, penyajian hasil disiapkan dalam bentuk laporan dan presentasi yang sesuai dengan tujuan penelitian atau kebutuhan pengguna data. Penelitian ini juga menggunakan aplikasi Scopus dan VOSviewer. Definisi Scopus adalah database yang menyediakan akses ke abstrak dan kutipan dari jurnal ilmiah, konferensi, dan literatur ilmiah lainnya. Sementara itu, VOSviewer merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk memvisualisasikan dan menganalisis jaringan hubungan antara kata kunci, penulis, atau topik yang ditemukan dalam literatur ilmiah yang terindeks Scopus atau sumber data serupa. Dengan menggunakan kedua aplikasi ini, peneliti dapat mengeksplorasi dan menganalisis tren penelitian dan hubungan antara topik dalam literatur ilmiah.

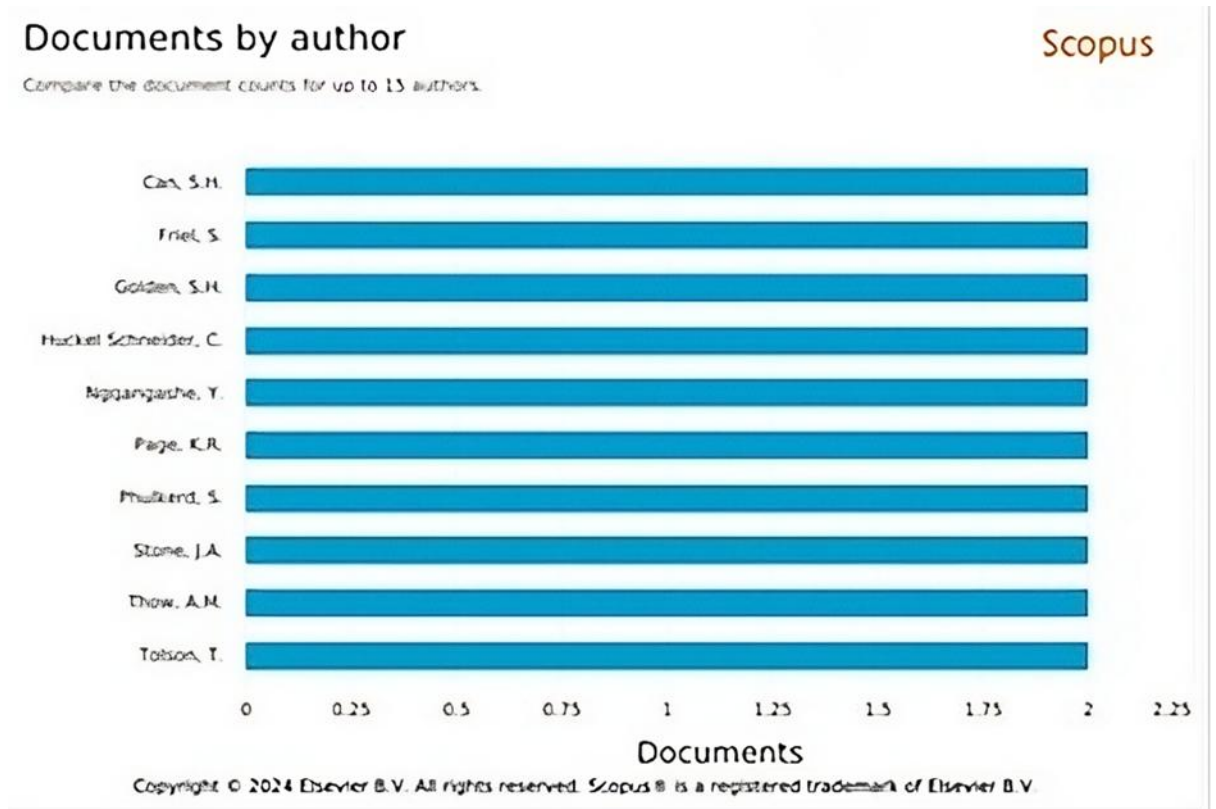
Hasil dan Pembahasan

Gambar di bawah ini menggambarkan topik Strategi Komunikasi Pemerintah dari tahun 2021 hingga Maret 2024. Dari data yang disajikan, terlihat adanya fluktuasi jumlah artikel yang dipublikasikan setiap tahunnya. Pada tahun 2021, terdapat 32 artikel yang membahas topik ini. Kemudian, jumlah artikel meningkat signifikan menjadi 45 pada tahun 2022. Peningkatan ini dapat mencerminkan meningkatnya minat dan fokus penelitian tentang Strategi Komunikasi Pemerintah di berbagai negara. Namun, pada tahun 2023 jumlah artikel kembali menurun sedikit menjadi 39. Penurunan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti perubahan tren penelitian atau menurunnya minat terhadap topik tersebut. Pada awal tahun 2024, jumlah artikel yang dipublikasikan sangat rendah, hanya 4 artikel. Namun, perlu dicatat bahwa data ini hanya mencakup periode Januari hingga Maret, sehingga tidak mencerminkan gambaran keseluruhan tahun tersebut. Penurunan drastis ini dapat menjadi sinyal adanya perubahan minat penelitian atau mungkin ada faktor lain yang memengaruhi produksi artikel ilmiah tentang topik tersebut. Secara keseluruhan, meskipun terdapat fluktuasi dalam jumlah artikel yang diterbitkan setiap tahun, masih terdapat minat yang signifikan untuk mempelajari dan membahas Strategi Komunikasi Pemerintah. Akan tetapi, untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam diperlukan analisis lebih lanjut terhadap temuan penelitian dari artikel-artikel tersebut.



Gambar 1. Dokumen Strategi Komunikasi Pemerintah Tahun 2021-2024

Gambar berikut merupakan hasil penelitian tentang Strategi Komunikasi Pemerintah yang dilakukan selama periode 2021-2024. Total ada 120 artikel terbitan yang dibuat oleh sekelompok peneliti yang berfokus pada topik ini. Dari analisis tersebut, terlihat bahwa ada 10 penulis yang memberikan kontribusi paling signifikan terhadap penelitian ini. Mereka adalah Can, S.H., Friel, S., Golden, S.H., Huckel Schneider, C., Ngqangashe, Y., Page, K.R., Phulkerd, S., Stone, J.A., Thow, A.M., dan Tolson, T., masing-masing dengan dua artikel terbitan. Perlu dicatat bahwa para penulis ini berasal dari berbagai latar belakang dan disiplin ilmu, seperti ilmu politik, ilmu kesehatan, dan ilmu komputer. Keberagaman ini menunjukkan sifat multidisiplin dan lintas sektoral dari studi Strategi Komunikasi Pemerintah. Melalui pendekatan ini, para peneliti dapat menggabungkan perspektif yang unik dan beragam untuk memahami dan mengembangkan gagasan tentang masalah yang terkait dengan strategi komunikasi pemerintah. Pendekatan multidisiplin ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi berbagai aspek penting dari strategi komunikasi pemerintah, termasuk partisipasi warga negara, responsivitas pemerintah, dan dampak teknologi pada komunikasi pemerintah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menghasilkan wawasan mendalam tentang berbagai aspek strategi komunikasi pemerintah, tetapi juga memberikan pemahaman yang lebih holistik dan komprehensif tentang bagaimana strategi tersebut dapat ditingkatkan dan disesuaikan dengan konteks yang berbeda.



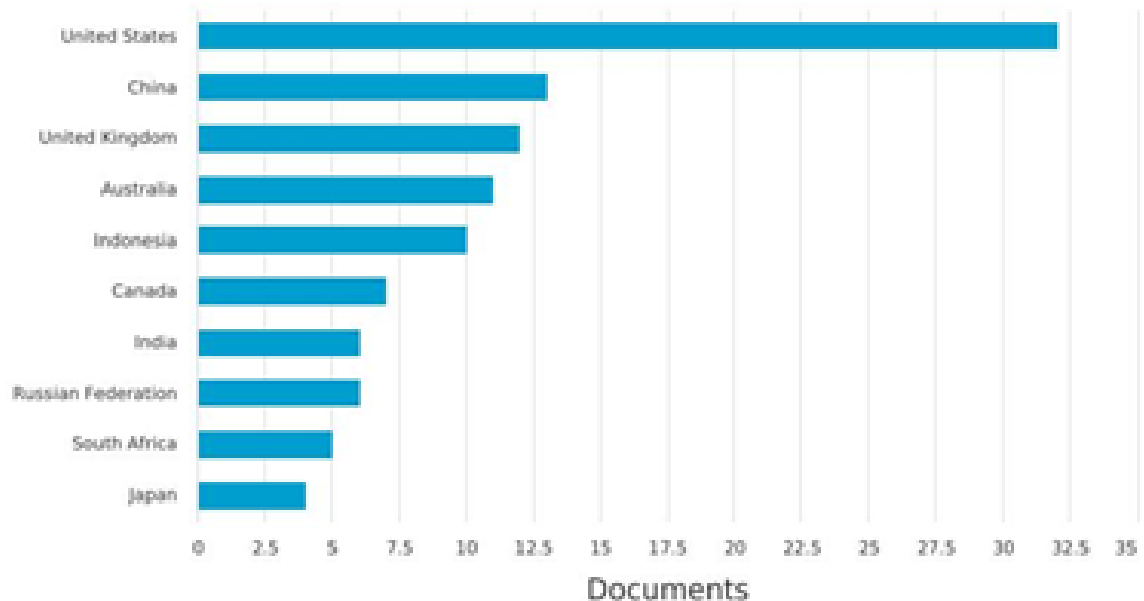
Gambar 2. Dokumen Berdasarkan Penulis Strategi Komunikasi Pemerintah

Gambar berikut menunjukkan analisis data yang diberikan mengenai sebaran negara atau kawasan yang memberikan kontribusi signifikan terhadap penelitian Strategi Komunikasi Pemerintah dari tahun 2021 hingga 2024. Di antara negara-negara tersebut, Amerika Serikat menjadi pusat utama penelitian ini dengan menyumbang 29 publikasi artikel dari total 120. Disusul oleh Tiongkok dengan total 21 artikel terbit, Inggris dengan total 8 artikel terbit, Australia dengan total 8 artikel terbit, Indonesia dengan total 10 artikel terbit, Kanada dengan total 6 artikel terbit, India dengan total 7 artikel terbit, Federasi Rusia dengan total 6 artikel terbit, Afrika Selatan dengan total 6 artikel terbit, dan Jepang dengan total 3 artikel terbit. Data di atas menunjukkan adanya ketimpangan akses dan partisipasi dalam penelitian Strategi Komunikasi Pemerintah.

Documents by country or territory

Scopus

Compare the document counts for up to 15 countries/territories.



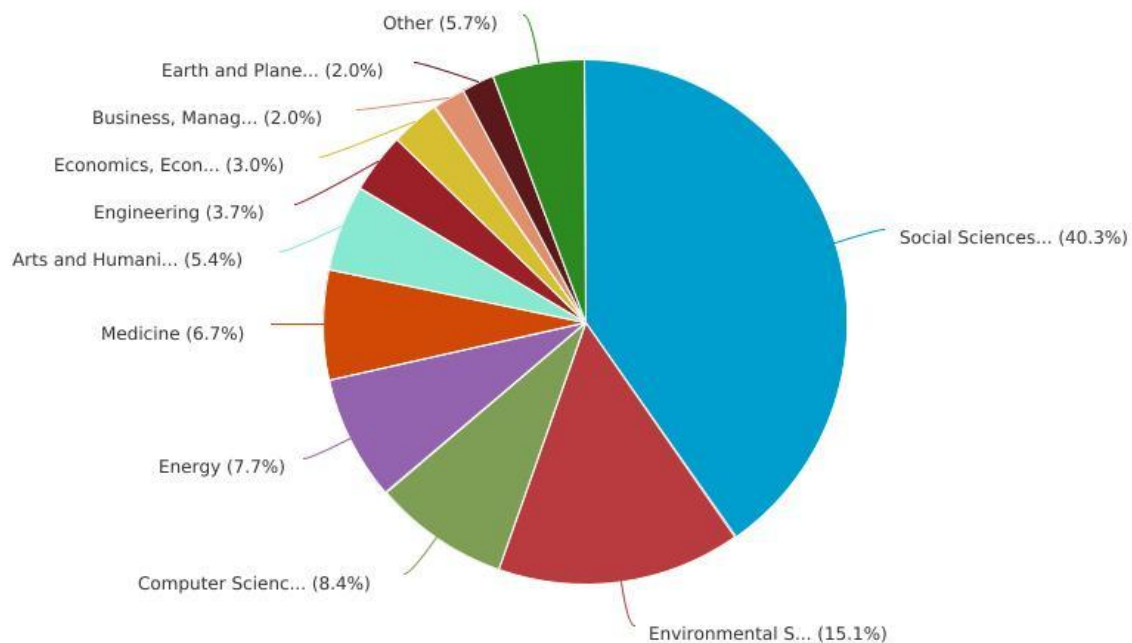
Copyright © 2024 Elsevier B.V. All rights reserved. Scopus® is a registered trademark of Elsevier B.V.

Gambar 3. Dokumen menurut negara atau wilayah

Gambar berikut ini menunjukkan sebaran disiplin ilmu yang menjelaskan Strategi Komunikasi Pemerintah dari berbagai jenis, yaitu Lainnya (5,7%), Bumi dan Bidang (2,0%), Bisnis, Manajemen (2,0%), Ekonomi (3,0%), Teknik (3,7%), Seni dan Humaniora (5,4%), Kedokteran (6,7%), Energi (7,7%), Ilmu Komputer (8,4%), Ilmu Lingkungan (15,1%), Ilmu Sosial (40,3%). Jadi dapat digambarkan dengan analisis data di atas bahwa disiplin ilmu yang paling banyak terlibat dalam penelitian tentang Strategi Komunikasi Pemerintah adalah Ilmu Sosial yang menyumbang (40,3%) dari total dokumen yang terdaftar dalam basis data Scopus. Hal ini mencerminkan pentingnya Ilmu Sosial, yaitu cabang ilmu yang mempelajari perilaku manusia, masyarakat, dan interaksi antar individu dalam masyarakat. Bidang ini mencakup berbagai disiplin ilmu seperti sosiologi, antropologi, psikologi, ekonomi, ilmu politik, geografi manusia, sejarah, dan masih banyak lagi. Tujuan dari ilmu sosial adalah untuk memahami bagaimana manusia berinteraksi dengan lingkungannya dan bagaimana masyarakat berkembang dan berubah dari waktu ke waktu. Melalui penelitian dan analisis, ilmu sosial mencoba menjelaskan pola sosial, struktur masyarakat, dan dampak kebijakan atau perubahan sosial.

Documents by subject area

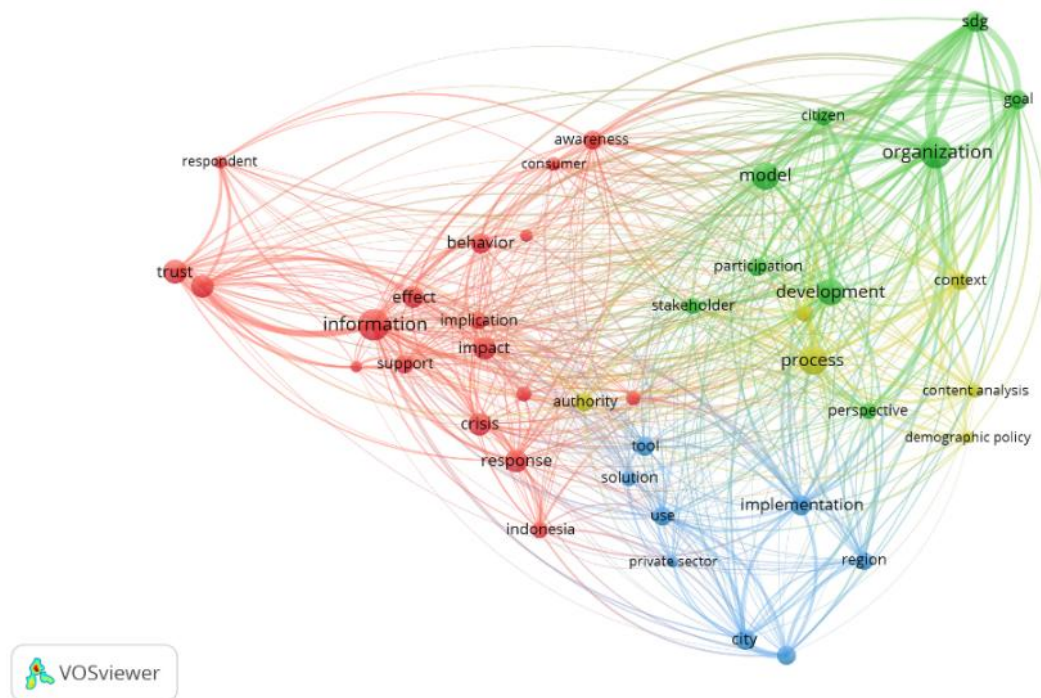
Scopus



Copyright © 2024 Elsevier B.V. All rights reserved. Scopus® is a registered trademark of Elsevier B.V.

Gambar 4. Dokumen berdasarkan bidang subjek

Dari hasil analisis gambar berikut menggunakan VOSviewer pada dokumen Scopus yang terkait dengan topik Strategi Komunikasi Pemerintah, terdapat empat kluster yang membentuk 120 artikel. Setiap kluster diberi warna yang berbeda untuk memberikan petunjuk visualisasi tentang topik atau konsep yang mendominasi penelitian. Yang mana pada bagian bawah Kluster 1 berwarna biru; Kluster 2 berwarna merah pada bagian kiri atas; Kluster 3 berwarna hijau pada bagian kanan atas; dan Kluster 4 berwarna kuning pada bagian kanan bawah. Tabel ini juga menunjukkan hubungan antara kata kunci dengan setiap kluster.



Gambar 5. Visualisasi Jaringan Terkait dengan Kata Kunci Penelitian Sebelumnya

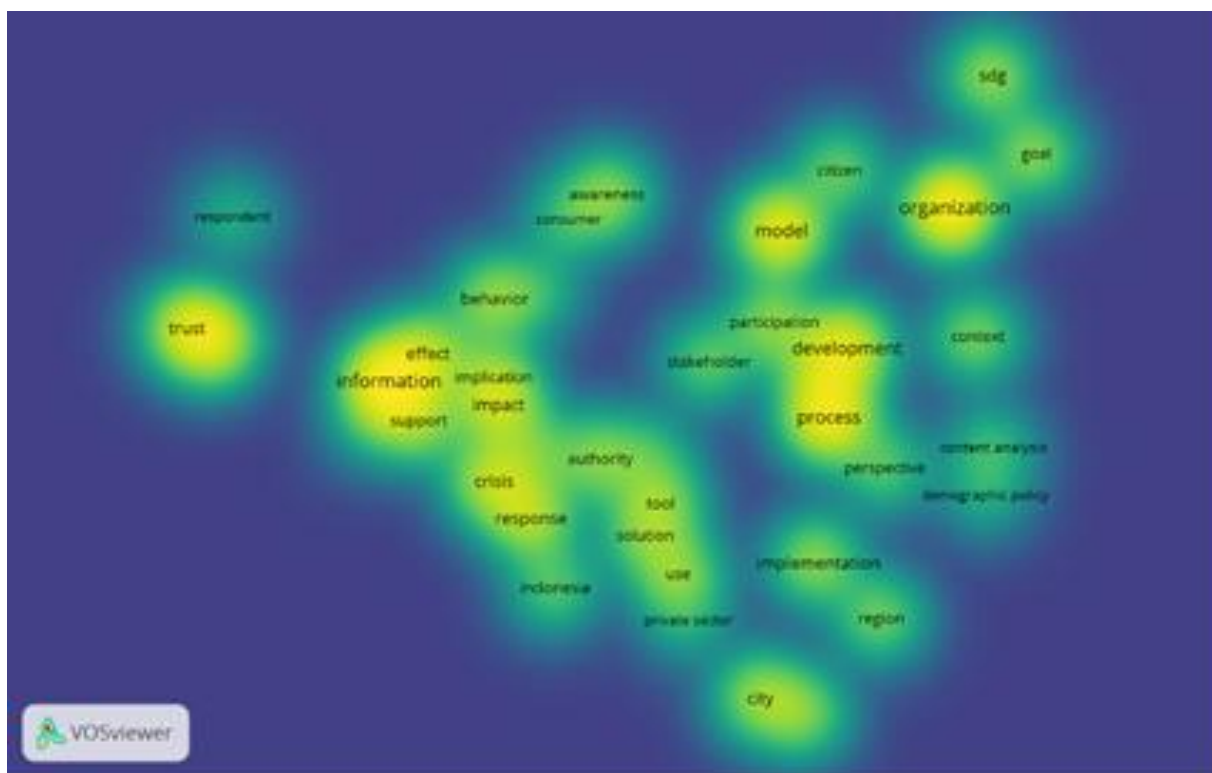
Tabel 1. Pengelompokan Topik Strategi Komunikasi Pemerintah

CLUSTER	TOPIC	AMOUNT
Cluster 1	Tool, Solution, Use, Private Sector, Implementation, Region, City.	7
Cluster 2	Respondent, Trust, Information, Effect, Behavior, Support, Implication, Impact, Crisis, Response, Consumer, Awareness, Indonesia.	13
Cluster 3	Sdg, Goal, Organization, Citizen, Model, Participation, Stakeholder, Development, Perspective.	9
Cluster 4	Authority, Process, Context, Content Analysis, Demographic Policy.	5

Sumber: data diolah 2024

Hasil analisis berikut menunjukkan bahwa pengumpulan data menggunakan VOSviewer. Dari hasil data yang telah dikelola dalam basis data Scopus telah memunculkan konsep kepadatan topik. Kepadatan topik ini merupakan representasi visual dari kontribusi signifikan berbagai topik dalam penelitian yang dilakukan. Dalam konteks gambar yang diberikan, kepadatan topik yang tercermin dalam warna yang sangat terang atau gelap menunjukkan kontribusi paling besar terhadap penelitian.

Dapat dilihat bahwa warna yang paling terang atau paling pekat adalah Informasi, Organisasi, dan Model. Warna yang paling dominan tampaknya merupakan aspek informasi yang paling banyak dibahas oleh peneliti. Hal ini menunjukkan bahwa informasi memiliki peran sentral dalam strategi komunikasi pemerintah, baik dalam konteks penelitian maupun praktik. Model ini juga menjadi salah satu fokus utama dalam literatur terkait. Hal ini menunjukkan bahwa peneliti tertarik untuk mengembangkan dan meningkatkan model yang dapat digunakan oleh pemerintah dalam merancang strategi komunikasi yang efektif. Model-model ini dapat mencakup teori komunikasi atau bahkan simulasi komputer untuk memahami dampak dari berbagai strategi komunikasi. Sementara itu, peran organisasi dalam strategi komunikasi pemerintah juga merupakan topik yang menjadi perhatian besar bagi para peneliti, termasuk bagaimana struktur organisasi, kebijakan, dan budaya organisasi dapat memengaruhi efektivitas komunikasi pemerintah.



Gambar 6. Pemetaan Tren Berdasarkan Visualisasi Kepadatan

Pada pembahasan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Pasuruan telah berhasil menerapkan strategi komunikasi yang efektif melalui aplikasi E-Sambat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan. Adanya konsep Strategi Komunikasi Pemerintah telah ditemukan hasil penelitian yang akan dibahas pada bagian pembahasan hasil ini dengan mengadaptasi struktur pertanyaan penelitian dan penyajian data yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya. Perlu diketahui bahwa jika kita lihat dari penelitian terdahulu yang membahas tentang konsep Strategi Komunikasi Pemerintah telah dikemukakan bahwa adanya pendekatan yang terencana dan terarah dalam menyampaikan informasi, membangun hubungan, dan

mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kebijakan, program, dan layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah (Davis et al., 2022). Dengan memanfaatkan berbagai saluran komunikasi seperti media massa, media sosial, pertemuan publik, dan kampanye informasi, pemerintah dapat meningkatkan transparansi, partisipasi, dan kepercayaan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan program pembangunan. Selain itu, strategi komunikasi yang efektif juga memperhatikan karakteristik dan kebutuhan target audiens agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan membuahkan hasil yang diharapkan. Dengan memanfaatkan teknologi sebagai alat komunikasi, pemerintah kota dapat memperluas jangkauan dan aksesibilitas informasi kepada masyarakat secara lebih efisien. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan semakin meningkat karena adanya platform yang memungkinkan masyarakat berinteraksi langsung dengan pemerintah. Penerapan aplikasi E-Sambat juga membuktikan bahwa inovasi teknologi dapat menjadi solusi atas tantangan komunikasi di pemerintahan daerah (Nemes et al., 2022). Dengan memanfaatkan teknologi informasi, pemerintah Kota Pasuruan mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pembangunan, serta mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini menunjukkan pentingnya adaptasi terhadap perkembangan teknologi dalam menjalankan fungsi pemerintahan secara lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan aplikasi ini juga penting untuk dievaluasi dan dipantau guna memastikan bahwa peningkatan partisipasi masyarakat benar-benar memberikan dampak positif terhadap pembangunan dan pengambilan keputusan. Perlu juga dilakukan penyediaan dan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat terkait pemanfaatan aplikasi ini agar semua pihak dapat memanfaatkannya secara optimal dan merata. Dengan demikian, strategi komunikasi yang efektif melalui aplikasi E-Sambat dapat terus menjadi instrumen yang mendukung pembangunan partisipatif di Kota Pasuruan (Perrin et al., 2021).

Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan, keluhan atau saran secara langsung kepada pemerintah terkait berbagai isu terkait pembangunan dan pelayanan publik, sehingga membuka pintu komunikasi yang lebih efektif antara pemerintah dan masyarakat. Dengan menggunakan aplikasi ini, masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan pendapatnya terkait isu infrastruktur, pelayanan kesehatan, dan pendidikan tanpa harus melalui proses birokrasi yang rumit. Hal ini memungkinkan pemerintah untuk mendapatkan masukan langsung dari masyarakat, sehingga kebijakan dan program pembangunan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan aspirasi riil (Nokkaew et al., 2024). Selain itu, aplikasi ini juga memungkinkan pemerintah untuk lebih tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan adanya mekanisme penyampaian masukan secara langsung melalui aplikasi, pemerintah dapat dengan cepat menanggapi keluhan atau saran yang disampaikan oleh masyarakat. Hal ini memungkinkan penanganan masalah menjadi lebih efisien dan tepat waktu serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Aplikasi ini juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Dengan adanya rekam jejak komunikasi antara pemerintah dan masyarakat yang terdokumentasi dalam aplikasi, proses pengambilan keputusan dapat lebih terbuka dan akuntabel (Özdora Akşak & Dimitrova, 2022). Hal ini juga dapat mengurangi potensi terjadinya korupsi dan penyalahgunaan wewenang, karena setiap interaksi antara pemerintah dan masyarakat

dapat dipantau dan dievaluasi secara lebih terbuka. Dengan demikian, aplikasi ini tidak hanya memfasilitasi komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga dapat meningkatkan kualitas demokrasi dan tata kelola pemerintahan secara keseluruhan ([Rostovskaya & Vasilieva, 2022](#)).

Strategi komunikasi pemerintah ini penting untuk mempertimbangkan berbagai cara agar aplikasi E-Sambat dapat dipromosikan secara efektif. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan promosi aktif melalui media sosial dan papan pengumuman elektronik. Melalui kedua platform tersebut, informasi mengenai fitur dan manfaat aplikasi dapat disebarluaskan secara luas kepada masyarakat. Selain itu, penyelenggaraan pelatihan khusus bagi masyarakat terkait penggunaan aplikasi juga menjadi langkah penting untuk meningkatkan pemahaman dan penerimaan terhadap aplikasi tersebut. Memanfaatkan acara dan kegiatan masyarakat juga menjadi cara efektif untuk memperkenalkan dan mempromosikan aplikasi E-Sambat. Dengan menghadirkan aplikasi ini di berbagai acara dan kegiatan masyarakat, seperti festival budaya atau pertemuan rutin, dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mencoba aplikasi tersebut secara langsung. Selain itu, melalui acara dan kegiatan masyarakat, pesan-pesan penting mengenai penggunaan dan manfaat aplikasi dapat tersampaikan secara langsung kepada khalayak. Dengan melaksanakan strategi komunikasi yang meliputi promosi aktif melalui media sosial dan papan pengumuman elektronik, penyelenggaraan pelatihan, serta memanfaatkan acara dan kegiatan masyarakat, diharapkan aplikasi E-Sambat dapat lebih dikenal dan digunakan oleh masyarakat luas. Dengan demikian, manfaat yang ditawarkan aplikasi ini dalam memudahkan komunikasi dan kolaborasi antarmanusia dapat semakin dirasakan dan dimanfaatkan secara optimal ([Yoshida et al., 2021](#)).

Namun, penelitian terdahulu tentang strategi komunikasi Pemerintah Kota Pasuruan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui aplikasi E-Sambat telah menjadi fokus utama peneliti. Penelitian Clayton et al ([2023](#)), tersebut memuat analisis mendalam tentang berbagai strategi komunikasi yang telah dilaksanakan oleh pemerintah kota untuk mensosialisasikan aplikasi tersebut kepada masyarakat. Selain itu, penelitian tersebut juga mengevaluasi tingkat efektivitas dan responsivitas masyarakat terhadap upaya komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah kota melalui E-Sambat. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang digunakan Pemerintah Kota Pasuruan melalui aplikasi E-Sambat telah berhasil meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan pemerintahan. Peneliti dari Keyter et al ([2022](#)), menemukan bahwa adopsi teknologi informasi seperti aplikasi ini dapat mempercepat dan mempermudah proses komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Selain itu, penelitian tersebut juga mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut, seperti tingkat literasi digital dan kepercayaan terhadap keamanan data. Sejalan dengan temuan tersebut, penelitian terdahulu dari Bakar et al ([2021](#)), memberikan wawasan berharga bagi Pemerintah Kota Pasuruan dan pemerintah daerah lainnya dalam merancang strategi komunikasi yang lebih efektif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat melalui teknologi. Implikasi dari penelitian ini juga dapat menjadi

dasar pengembangan lebih lanjut di bidang E-Government dan penerapan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan partisipatif.

Dengan penyajian data yang sesuai dengan struktur pertanyaan penelitian, tren publikasi mengenai strategi komunikasi pemerintah dalam meningkatkan partisipasi publik melalui aplikasi E-Sambat semakin bermunculan seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Pemerintah semakin aktif memanfaatkan platform digital tersebut untuk memperluas jangkauan pesan kebijakan publik dan membangun keterlibatan masyarakat. Dengan aplikasi E-Sambat, masyarakat dapat berinteraksi langsung, mendengarkan masukan, serta memberikan informasi yang relevan secara cepat dan efisien. Penggunaan aplikasi E-Sambat juga menandai adanya pergeseran paradigma komunikasi pemerintah, dari model satu arah menjadi model yang interaktif dan berkelanjutan. Melalui fitur-fitur seperti jajak pendapat, forum diskusi, dan sesi tanya jawab secara langsung, pemerintah dapat membangun hubungan yang lebih erat dengan masyarakat. Hal ini tidak hanya memungkinkan pemerintah untuk lebih tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat, tetapi juga meningkatkan tingkat kepercayaan dan keterlibatan masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan. Namun, masih terdapat tantangan dalam mengoptimalkan penggunaan E-Sambat. Pemerintah perlu memastikan aksesibilitas platform bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk masyarakat yang mungkin tidak memiliki akses internet yang stabil atau kurang trampil dalam menggunakan teknologi. Selain itu, perlu ada upaya aktif untuk memastikan keamanan dan privasi data pengguna agar masyarakat merasa aman dalam berpartisipasi. Dengan mengatasi tantangan tersebut, E-Sambat memiliki potensi besar untuk menjadi alat yang ampuh dalam membangun partisipasi masyarakat yang inklusif dan berkelanjutan dalam proses pengambilan keputusan pemerintah (Wang & Guo, 2023).

Kesimpulan

Penelitian ini menjelaskan bahwa Pemerintah Kota Pasuruan merancang strategi komunikasi yang lebih efektif melalui aplikasi E-Sambat, menunjukkan adanya langkah-langkah progresif dalam mendukung partisipasi masyarakat. Pertama, temuan penelitian menyoroti keberhasilan aplikasi dalam meningkatkan aksesibilitas dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Dengan memfasilitasi komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga, aplikasi E-Sambat memungkinkan pertukaran ide dan masukan yang lebih cepat dan efisien, menciptakan lingkungan partisipatif yang lebih inklusif. Kedua, penelitian menegaskan bahwa strategi komunikasi melalui aplikasi E-Sambat membantu memperkuat hubungan antara pemerintah daerah dan masyarakat, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Dengan memfasilitasi dialog yang terbuka dan transparan, aplikasi ini memungkinkan para pemangku kepentingan untuk berpartisipasi langsung dalam proses pembuatan kebijakan, memperkuat rasa kepemilikan dan tanggung jawab bersama terhadap pembangunan kota. Terakhir, temuan penelitian memberikan bukti bahwa penerapan aplikasi E-Sambat oleh Pemerintah Kota Pasuruan merupakan langkah yang tepat dalam mengejar transformasi digital di sektor layanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah daerah dapat lebih efektif menyebarluaskan informasi,

mengumpulkan masukan, dan menanggapi kebutuhan masyarakat secara real-time, sehingga mempercepat proses pengambilan keputusan yang berdampak pada peningkatan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan.

Penelitian ini memiliki kontribusi yang signifikan dalam konteks pemberdayaan masyarakat melalui teknologi informasi. Dengan mengeksplorasi berbagai strategi komunikasi yang efektif, penelitian ini membuka jalan bagi pemerintah daerah lain untuk memperluas partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Aplikasi E-Sambat merupakan alat yang efisien untuk mendekatkan pemerintah dan masyarakat, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, penelitian ini memberikan wawasan yang berharga tentang penggunaan teknologi dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan memanfaatkan aplikasi E-Sambat, pemerintah Kota Pasuruan telah berhasil memperluas jangkauan komunikasinya dan mengakomodasi berbagai kebutuhan dan pilihan masyarakat dalam berpartisipasi dalam proses pembangunan. Hal ini mencerminkan pentingnya adopsi teknologi dalam meningkatkan keterlibatan publik dan memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini juga dapat menjadi inspirasi bagi pemerintah daerah lain untuk mengembangkan inovasi dalam komunikasi publik dan pemberdayaan masyarakat melalui teknologi. Dengan menerapkan strategi yang telah teruji dan efektif, pemerintah dapat memperkuat legitimasinya di mata publik dan mempercepat proses pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan.

Keterbatasan penelitian ini terutama berkaitan dengan sifat data sekunder yang digunakan. Dalam hal ini, penelitian hanya menggunakan artikel yang bersumber dari basis data Scopus yang mungkin tidak mencakup semua aspek yang relevan dengan strategi komunikasi pemerintah Kota Pasuruan. Data sekunder juga dapat memiliki keterbatasan dalam hal kebaruan informasi dan kedalaman analisis karena tidak melibatkan pengumpulan data langsung atau interaksi dengan responden. Selain itu, fokus penelitian hanya pada aplikasi E-Sambat sebagai alat komunikasi pemerintah Kota Pasuruan. Hal ini dapat menyebabkan ketidakmampuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang semua strategi komunikasi yang digunakan oleh pemerintah. Mungkin saja ada faktor-faktor lain yang juga berperan penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat yang tidak tercakup dalam penelitian ini. Dengan demikian, penelitian yang didasarkan pada artikel ilmiah dari basis data Internasional yang bereputasi memiliki beberapa keunggulan penting. Basis data internasional yang bereputasi sering kali memiliki cakupan yang luas, yang memungkinkan peneliti untuk mengakses berbagai topik dan sudut pandang yang relevan.

Pengakuan

Dengan penuh rasa hormat dan syukur, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Salahuddin, dosen pengampu mata kuliah Komunikasi Pemerintahan, atas dedikasi, kesabaran, dan pengetahuan yang telah beliau bagikan kepada saya selama ini. Bimbingan dan arahan yang diberikan tidak hanya memperkaya wawasan saya tentang teori dan praktik komunikasi dalam konteks pemerintahan, tetapi juga memberikan inspirasi bagi saya untuk terus belajar dan berkembang dalam bidang

ini. Saya sangat menghargai segala usaha yang telah Bapak Salahuddin curahkan untuk memastikan saya memahami materi dengan baik, serta kesempatan diskusi yang selalu terbuka yang telah memberikan saya ruang untuk bertanya dan berdiskusi secara kritis. Semoga segala ilmu yang telah saya peroleh dapat saya aplikasikan dengan baik dalam karir dan kehidupan saya ke depan. Sekali lagi, terima kasih banyak, Bapak Salahuddin, atas segala dedikasi dan kontribusi yang luar biasa.

Referensi

- Abreu, M. C. S. D., & Andrade, R. D. J. C. D. (2022). Problematizing the wickedness of the Fundão dam rupture: Are cross-sector partnerships enough to bring about the Doce river basin recovery process? *Environmental Science and Policy*, 132, 35–47. <https://doi.org/10.1016/j.envsci.2022.02.013>
- Bakar, H. A., Razali, R., & Jambari, D. I. (2021). Legacy systems modernisation for citizen-centric digital government: A conceptual model. *Sustainability (Switzerland)*, 13(23). <https://doi.org/10.3390/su132313112>
- BasuThakur, P., & De, S. (2023). Government communication strategy and its reflection on media construction of pandemic: A structured analysis of COVID-19 in India. *Review of Communication*, 23(3), 276–292. <https://doi.org/10.1080/15358593.2023.2228875>
- Clayton, C., Clayton, R., Al-Azri, S., Mogeh, I., & Potter, M. (2023). Understanding parental hesitancy toward children's COVID-19 vaccinations: The influence of government, media and interpersonal communication. *Frontiers in Communication*, 7. <https://doi.org/10.3389/fcomm.2022.1004139>
- Davis, J., Guertin, F., Guidry, T., Rogers, M., Saunders, Z., & Uhl, M. (2022). Lessons learned from a corporate manufacturer on driving the adoption of nature-based solutions. *Integrated Environmental Assessment and Management*, 18(1), 74–81. <https://doi.org/10.1002/ieam.4442>
- Fahira Nur, A., Nur, M. J., Arifuddin, A., Rahman, N., Fajriah, R. N., & Wahyuni, R. D. (2023). The village government's communication model: A promotion strategy for stunting prevention in Indonesia. *Public Health of Indonesia*, 9(4), 186–196. <https://doi.org/10.36685/phi.v9i4.719>
- Fernández, M. L., Gallo, M. Á. M., & Merayo, M. C. (2022). Spanish geoparks' communication in social media during the state of alarm. *Investigaciones Turísticas*, 24, 318–341. <https://doi.org/10.14198/INTURI2022.24.15>
- Keyter, A., Salek, S., Banoo, S., & Walker, S. (2022). A Proposed Regulatory Review Model to Support the South African Health Products Regulatory Authority to Become a More Efficient and Effective Agency. *International Journal of Health Policy and Management*, 11(6), 795–809. <https://doi.org/10.34172/IJHPM.2020.213>
- Mehmood, U., Agyekum, E. B., Kotb, H., Milyani, A. H., Azhari, A. A., Tariq, S., Haq, Z. U., Ullah, A., Raza, K., & Velkin, V. I. (2022). Exploring the Role of Communication Technologies, Governance, and Renewable Energy for Ecological Footprints in G11 Countries: Implications for Sustainable Development. *Sustainability (Switzerland)*, 14(19). <https://doi.org/10.3390/su141912555>
- Merry, L., Castiglione, S. A., Rouleau, G., Létourneau, D., Larue, C., Deschênes, M.-F.,

- Gonsalves, D. M., & Ahmed, L. (2023). Continuing professional development (CPD) system development, implementation, evaluation and sustainability for healthcare professionals in low- and lower-middle-income countries: a rapid scoping review. *BMC Medical Education*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-023-04427-6>
- Mulyani, H. S., Merdekawati, I., Basith, A. A., & Bajari, A. (2022). Environmental Communication Strategy In The Sabibilulungan Program For Planting Trees (Satapok) In Bandung Regency. *Res Militaris*, 12(2), 1885–1895.
- Nemes, N., Scanlan, S. J., Smith, P., Smith, T., Aronczyk, M., Hill, S., Lewis, S. L., Montgomery, A. W., Tubiello, F. N., & Stabinsky, D. (2022). An Integrated Framework to Assess Greenwashing. *Sustainability (Switzerland)*, 14(8). <https://doi.org/10.3390/su14084431>
- Nokkaew, M., Nongpong, K., Yeophantong, T., Ploykitikoon, P., Arjharn, W., Siritaratiwat, A., Narkglom, S., Wongsinlatam, W., Remsungnen, T., Namvong, A., & Surawanitkun, C. (2024). Analyzing online public opinion on Thailand-China high-speed train and Laos-China railway mega-projects using advanced machine learning for sentiment analysis. *Social Network Analysis and Mining*, 14(1). <https://doi.org/10.1007/s13278-023-01168-8>
- Özdora Akşak, E., & Dimitrova, D. (2022). Walking on a Tightrope: Challenges and Opportunities for Civil Society Organizations Working with Refugees and Migrants in Turkey. *Voluntas*, 33(2), 374–385. <https://doi.org/10.1007/s11266-020-00312-8>
- Page, K. R., Wilson, A., Phillips, K. H., Flores-Miller, A., Vazquez, M. G., Bigelow, B. F., Bryan, J. N., Moore, A., Tolson, T., McCann, N., Sisson, S. D., Parker, A., Brigham, E., Stewart, I., & Golden, S. H. (2022). Responding to the Disproportionate Impact of COVID-19 among Latinx Patients in Baltimore: The JHM Latinx Anchor Strategy. *Health Security*, 20(3), 230–237. <https://doi.org/10.1089/hs.2021.0203>
- Parani, R. (2023). A Storytelling-Based Marketing Strategy Using the Sigale-Gale Storynomics as a Communication Tool for Promoting Toba Tourism. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 18(4), 1209–1217. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.180425>
- Perrin, A. D., Ljubicic, G., & Ogden, A. (2021). Northern research policy contributions to canadian arctic sustainability. *Sustainability (Switzerland)*, 13(21). <https://doi.org/10.3390/su132112035>
- Rostovskaya, T. K., & Vasilieva, E. N. (2022). The Presentation Of Family And Demographic Policy In The Media: Results Of The All-Russian Study. *Vestnik Volgogradskogo Gosudarstvennogo Universiteta, Serii 4: Istoriia, Regionovedenie, Mezhdunarodnye Otnosheniia*, 27(1), 236–248. <https://doi.org/10.15688/jvolsu4.2022.1.20>
- Sanusi, B. O., Talabi, F. O., Alade, M. O., Olatokunbo, A. O., Oloyede, I. B., & Adelabu, O. T. (2022). Employing Communication Strategies as Tools for Eradicating Open Defecation in Rural Areas in Southwest Nigeria. *Journal of African Films and Diaspora Studies*, 5(3), 39–58. <https://doi.org/10.31920/2516-2713/2022/5n3a3>
- Shiman, L. J., Bedell, J., Brown, K., Caraballo, J., Conk, T., Philps, P., Shawkat, H., Stavroulakis, C., & Tirado, F. (2023). Building a Functioning Multi-sector Coalition: A

- Case Study from the Jerome Avenue Public Health Taskforce. *Progress in Community Health Partnerships: Research, Education, and Action*, 17(1), 117–127. <https://doi.org/10.1353/cpr.2023.0016>
- Skoko, B. (2021). What is the point of contact between public diplomacy and government sponsored public relations? A discussion on the interrelationship of disciplines. *Medijske Studije*, 12(24), 55–74. <https://doi.org/10.20901/ms.12.24.4>
- Syvak, T., Shkliaruk, M., Kopanchuk, V., Postupna, O., & Fendo, O. (2023). Structure and Function of Strategic Communications in the System of National and Informational State Security. In *Contributions to Political Science: Vol. Part F1367* (pp. 151–166). Springer Science and Business Media Deutschland GmbH. https://doi.org/10.1007/978-3-031-33724-6_9
- Takariani, C. S. D., Sari, D., & Dirgahayu, D. (2023). Communication Strategy for the Development of the New National Capital City Nusantara. In *Advances in 21st Century Human Settlements: Vol. Part F1137* (pp. 121–136). Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-99-3533-8_9
- van der Vegt, R. G., Maguire, S., Crump, D., Hecker, M., Basu, N., & Hickey, G. M. (2022). Chemical risk governance: Exploring stakeholder participation in Canada, the USA, and the EU. *Ambio*, 51(7), 1698–1710. <https://doi.org/10.1007/s13280-021-01671-2>
- Wang, X., & Guo, L. (2023). The Destination Images of China's Marine National Defense Tourism and Communication Model. *Tropical Geography*, 43(6), 1211–1220. <https://doi.org/10.13284/j.cnki.rddl.003688>
- Yoshida, M., Theeraroungchaisri, A., Thammetar, T., & Khlaisang, J. (2021). Exploring moocs that promote innovative public services. *Sustainability (Switzerland)*, 13(24). <https://doi.org/10.3390/su132413939>
- Yuen, V. W. H. (2023). The efficacy of health experts' communication in inducing support for COVID-19 measures and effect on trustworthiness: A survey in Hong Kong. *Social Science and Medicine*, 317. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2022.115602>
- Zhang, J., Xie, C., Chen, Y., Dai, Y.-D., & Yi-Jun, W. (2023). The Matching Effect of Destinations' Crisis Communication. *Journal of Travel Research*, 62(3), 491–516. <https://doi.org/10.1177/00472875211067548>
- Zhao, X., Peng, B., Zheng, C., & Wan, A. (2022). Closed-loop supply chain pricing strategy for electric vehicle batteries recycling in China. *Environment, Development and Sustainability*, 24(6), 7725–7752. <https://doi.org/10.1007/s10668-021-01755-9>