

Peran Media Sosial Dalam Meningkatkan Partisipasi Publik Pada Kegiatan Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XVII

Irawati Usman¹, Recky H.E. Sendow², Steven V. Tarore³

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

E-mail: irawatiusman23@gmail.com¹

Article History:

Received: 05 Juni 2025

Revised: 18 Juni 2025

Accepted: 20 Juni 2025

Keywords: Media Sosial,
Partisipasi Publik, Pelayanan
Publik, Kebudayaan,
Administrasi Publik.

Abstract: Penelitian ini bertujuan menganalisis peran media sosial dalam meningkatkan partisipasi publik pada kegiatan Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XVII, khususnya dalam pelaksanaan program Fasilitasi Pemajuan Kebudayaan (FPK). Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial, terutama Facebook dan Instagram, digunakan secara aktif sebagai sarana diseminasi informasi, komunikasi dua arah, serta promosi kegiatan. Partisipasi publik tercermin dari peningkatan interaksi daring, keterlibatan dalam diskusi, serta partisipasi langsung dalam kegiatan budaya. Media sosial terbukti menjadi alat strategis dalam mendorong transparansi, akuntabilitas, dan keterlibatan masyarakat yang lebih luas dalam pelestarian budaya. Penelitian ini menyimpulkan bahwa media sosial bukan hanya alat komunikasi, tetapi telah bertransformasi menjadi medium partisipatif yang relevan dalam konteks pelayanan publik berbasis nilai-nilai New Public Service.

PENDAHULUAN

Dalam era transformasi digital, media sosial telah menjadi instrumen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih terbuka, transparan, dan partisipatif. Pemerintah dan lembaga publik kini dituntut untuk tidak hanya menyampaikan informasi satu arah, tetapi juga menjalin komunikasi dua arah yang aktif dengan masyarakat. Dalam konteks ini, media sosial menawarkan ruang interaksi yang inklusif dan dinamis, memungkinkan publik untuk menyampaikan aspirasi, memberikan masukan, serta turut serta dalam pelaksanaan program-program publik. Fenomena ini mencerminkan pergeseran paradigma administrasi publik menuju pendekatan New Public Service yang menempatkan masyarakat sebagai mitra aktif, bukan sekadar objek kebijakan (Cao & Kang, 2024; Fan & Zhang, 2022; Tassabehji et al., 2019).

Balai Pelestarian Kebudayaan (BPK) Wilayah XVII sebagai unit pelaksana teknis Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang bertanggung jawab atas pelestarian cagar budaya dan pemajuan kebudayaan, merupakan salah satu institusi yang telah memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi publik. Wilayah kerja BPK XVII yang meliputi Provinsi Sulawesi Utara dan Gorontalo menjadikannya memiliki tantangan geografis

yang kompleks dalam menjangkau seluruh komunitas budaya. Oleh karena itu, media sosial digunakan sebagai solusi untuk memperluas jangkauan informasi dan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam program-program kebudayaan yang dijalankan (Recky H. E. Sendouw et al., 2023; Wukich, 2022; Yuan et al., 2023).

Salah satu program strategis yang dijalankan oleh BPK XVII adalah Fasilitasi Pemajuan Kebudayaan (FPK). Program ini bertujuan memberikan dukungan pendanaan kepada individu, komunitas, dan organisasi kebudayaan untuk menjalankan kegiatan pelestarian dan pengembangan budaya lokal. Namun dalam pelaksanaannya, FPK pada awalnya mengalami kendala berupa minimnya partisipasi publik yang aktif. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya sosialisasi, belum optimalnya keterbukaan informasi, serta kurang dimanfaatkannya media sosial secara strategis untuk mendorong keterlibatan masyarakat (Hutahaeen et al., 2023; Nguyen et al., 2024; Steven V. Tarore et al., 2023).

Kondisi tersebut menunjukkan perlunya inovasi dalam sistem komunikasi dan penyebaran informasi publik. Media sosial, sebagai bagian dari teknologi komunikasi modern, memiliki potensi besar untuk meningkatkan visibilitas program-program pemerintah dan memperkuat hubungan antara lembaga publik dan masyarakat. Melalui konten yang interaktif dan berbasis narasi visual, media sosial mampu menjangkau audiens yang lebih luas dan beragam, termasuk generasi muda yang selama ini kurang terlibat dalam urusan kebudayaan. Selain itu, media sosial memungkinkan terjadinya dialog langsung antara lembaga dan publik, yang dapat mempercepat respons dan memperbaiki pelayanan secara berkelanjutan (Criado & Villodre, 2021; Rantung, 2019; Villodre, 2025).

Secara teoretis, hubungan antara media sosial dan partisipasi publik dapat dijelaskan melalui pendekatan New Public Service, yang menekankan pentingnya pelayanan publik berbasis nilai-nilai demokrasi, transparansi, dan keterlibatan warga negara. Dalam kerangka ini, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya diukur dari efektivitas administratif, tetapi juga dari sejauh mana masyarakat dilibatkan dalam proses perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan. Media sosial, sebagai medium digital yang partisipatif, dapat berfungsi sebagai ruang deliberatif untuk mempertemukan pemerintah dan warga negara dalam membahas isu-isu publik, termasuk pelestarian budaya (Bahasoan et al., 2019; Beattie & Daubs, 2021; Wukich, 2021).

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan penggunaan media sosial dalam pelayanan publik sangat bergantung pada strategi komunikasi yang tepat, kapasitas sumber daya manusia, dan literasi digital masyarakat. Di satu sisi, media sosial dapat mempercepat penyebaran informasi dan memperkuat keterlibatan masyarakat; namun di sisi lain, tantangan seperti penyebaran informasi yang tidak valid, keterbatasan infrastruktur digital, dan resistensi birokrasi terhadap inovasi teknologi masih menjadi hambatan yang perlu diatasi. Oleh karena itu, pemanfaatan media sosial dalam konteks pelayanan publik harus dirancang secara strategis dan terintegrasi dengan kebijakan yang mendukung (Burke & Bloss, 2020; Paliwoda-Matiolanska et al., 2020; Yuan et al., 2023).

Dalam konteks pelestarian kebudayaan, media sosial bukan hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai ruang untuk menumbuhkan apresiasi, memperkuat identitas lokal, dan membangun solidaritas antar komunitas budaya. Penggunaan media sosial oleh BPK Wilayah XVII telah menunjukkan tanda-tanda keberhasilan dalam memperluas partisipasi publik, terutama dari komunitas budaya, seniman, dan pelaku seni yang sebelumnya tidak terjangkau oleh kanal birokrasi konvensional. Interaksi yang terjalin melalui media sosial menjadi modal sosial penting dalam membangun kepercayaan dan kolaborasi antara lembaga dan masyarakat (Bitonti, 2024; Donauskaitė, 2022; Zaragoza-Fuster & García-Avilés, 2020).

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam peran media sosial dalam meningkatkan partisipasi publik pada kegiatan Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XVII, dengan fokus pada pelaksanaan program Fasilitasi Pemajuan Kebudayaan. Penelitian ini juga ingin mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pemanfaatan media sosial, serta memberikan rekomendasi strategis untuk optimalisasi penggunaan platform digital dalam mendukung pelayanan publik yang inklusif dan kolaboratif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena sosial terkait pemanfaatan media sosial dalam meningkatkan partisipasi publik pada kegiatan Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XVII. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menangkap makna, persepsi, dan pengalaman para aktor yang terlibat secara langsung dalam proses pelaksanaan program Fasilitasi Pemajuan Kebudayaan (FPK). Dengan metode ini, peneliti berfokus pada eksplorasi konteks sosial, proses interaksi digital, serta dinamika partisipatif antara lembaga dan masyarakat.

Lokasi penelitian ditentukan secara purposif, yaitu di kantor Balai Pelestarian Kebudayaan (BPK) Wilayah XVII yang berpusat di Manado dan memiliki cakupan wilayah kerja meliputi Provinsi Sulawesi Utara dan Gorontalo. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa BPK Wilayah XVII merupakan salah satu lembaga publik yang aktif menggunakan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi dan komunikasi dengan masyarakat dalam bidang pelestarian budaya.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci yang terdiri dari pengelola media sosial BPK Wilayah XVII, pejabat pelaksana program FPK, serta beberapa penerima manfaat program. Teknik wawancara bersifat semi-terstruktur agar memberikan ruang fleksibel bagi informan untuk menyampaikan pandangan dan pengalaman mereka secara terbuka. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi lembaga seperti laporan kinerja tahunan, petunjuk teknis FPK, serta arsip digital konten media social (Lee & Kim, 2023; Yuan et al., 2023).

Selain wawancara, penelitian ini juga menggunakan teknik observasi partisipatif dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan terhadap aktivitas akun media sosial resmi milik BPK Wilayah XVII, khususnya pada platform Facebook dan Instagram. Peneliti mengamati konten yang dipublikasikan, pola interaksi antara pengelola akun dan pengikut, serta jenis respons yang diberikan oleh masyarakat. Studi dokumentasi dilakukan untuk menelusuri data historis mengenai pelaksanaan FPK, termasuk prosedur pengajuan proposal, mekanisme seleksi penerima bantuan, serta hasil pelaksanaan kegiatan budaya yang terdokumentasi secara digital.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana yang mencakup tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan cara memilah data yang relevan dan bermakna, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif, dan kesimpulan ditarik melalui interpretasi terhadap pola, hubungan, serta kecenderungan yang muncul dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi (Malizia et al., 2021; Molenveld et al., 2021; Valtierra et al., 2022).

Untuk menjaga validitas dan reliabilitas temuan, peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber data, metode, dan waktu. Triangulasi dilakukan terhadap hasil wawancara dengan hasil observasi serta dokumen

pendukung guna memperoleh gambaran yang utuh dan dapat dipercaya. Validasi juga dilakukan melalui member check, yaitu dengan mengonfirmasi kembali kepada informan mengenai keabsahan hasil interpretasi peneliti terhadap pernyataan mereka.

Secara keseluruhan, metode penelitian ini dirancang untuk menggali secara mendalam bagaimana media sosial digunakan oleh BPK Wilayah XVII sebagai alat komunikasi publik dan bagaimana platform digital ini mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam program pelestarian budaya. Dengan metode yang sistematis dan terstruktur, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah terhadap pemahaman tentang integrasi teknologi informasi dalam administrasi publik, khususnya dalam konteks pelayanan budaya yang partisipatif dan inklusif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan Media Sosial sebagai Sarana Diseminasi Informasi Publik

Media sosial telah menjadi alat komunikasi utama dalam diseminasi informasi publik. Di Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XVII (BPK XVII), platform seperti Facebook dan Instagram digunakan untuk menyebarluaskan informasi mengenai program, kegiatan, dan hasil kerja lembaga kepada masyarakat luas. Diseminasi ini mencakup publikasi agenda kegiatan, hasil dokumentasi budaya, dan pembukaan pendaftaran program Fasilitasi Pemajuan Kebudayaan (FPK). Penyampaian informasi melalui konten visual, seperti foto dan video pendek, menjadi strategi penting untuk menarik perhatian masyarakat secara cepat dan efisien.

Keunggulan media sosial dalam diseminasi informasi terletak pada kecepatannya dalam menjangkau khalayak yang luas dan heterogen. Dibandingkan dengan media konvensional, media sosial bersifat lebih dinamis dan dapat diakses kapan saja, di mana saja. Hal ini penting, mengingat wilayah kerja BPK XVII meliputi daerah-daerah yang secara geografis sulit dijangkau dengan komunikasi tatap muka. Penggunaan bahasa visual dan gaya komunikasi yang lebih informal juga membantu menjembatani gap antara lembaga formal dan komunitas budaya lokal.

BPK XVII secara aktif mengunggah konten-konten informatif yang dikemas secara menarik dan relevan dengan masyarakat lokal. Misalnya, dalam promosi program FPK, mereka menampilkan cuplikan kegiatan penerima manfaat tahun-tahun sebelumnya yang berhasil, sebagai bentuk testimoni yang menginspirasi. Hal ini tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga menciptakan efek psikologis positif berupa kepercayaan terhadap program pemerintah.

Namun demikian, diseminasi informasi belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan sumber daya manusia dalam manajemen konten digital. Banyak konten yang masih bersifat satu arah dan kurang memicu interaksi aktif. Selain itu, frekuensi unggahan yang tidak konsisten membuat beberapa informasi penting tenggelam di antara arus informasi media sosial lainnya. Strategi komunikasi yang terencana dan berkelanjutan menjadi kebutuhan yang mendesak untuk diperbaiki.

Dari observasi terhadap akun media sosial BPK XVII, ditemukan bahwa konten-konten yang melibatkan unsur lokal dan komunitas mendapat respons lebih tinggi daripada informasi reguler yang bersifat formal. Artinya, pendekatan lokalitas dan narasi personal dari komunitas budaya lebih efektif dalam menjangkau publik. Ini menunjukkan bahwa masyarakat merespons lebih baik terhadap komunikasi yang bersifat humanistik dan berorientasi pada pengalaman nyata.

Oleh karena itu, media sosial sebagai alat diseminasi tidak cukup hanya menyampaikan informasi secara linier. Perlu dibangun strategi komunikasi berbasis partisipasi, di mana konten dikembangkan bersama masyarakat, bukan hanya untuk masyarakat. Pendekatan ini lebih menjanjikan dalam membentuk kepercayaan, keterlibatan, dan rasa kepemilikan terhadap

program kebudayaan yang dijalankan BPK XVII.

Media Sosial sebagai Ruang Partisipasi dan Kolaborasi Komunitas

Partisipasi publik adalah indikator penting keberhasilan pelayanan publik. Dalam konteks kebudayaan, partisipasi tidak hanya berarti kehadiran fisik masyarakat dalam kegiatan, tetapi juga keterlibatan mereka dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program. Media sosial membuka ruang baru bagi partisipasi tersebut melalui fitur komentar, pesan langsung, polling, dan unggahan ulang (repost). Ini menjadikan masyarakat bukan sekadar penerima informasi, melainkan juga kontributor dalam dinamika pelayanan publik.

BPK XVII telah memanfaatkan ruang partisipatif ini dengan membuka jalur komunikasi dua arah melalui akun media sosial resminya. Komunitas budaya dan individu dapat memberikan komentar, masukan, bahkan kritik terhadap program yang dijalankan. Beberapa contoh keberhasilan tercatat dalam bentuk diskusi terbuka di kolom komentar serta usulan kegiatan budaya yang kemudian diakomodasi dalam kegiatan FPK. Ini merupakan bukti bahwa media sosial berfungsi sebagai kanal dialog publik yang efektif.

Partisipasi digital ini juga memperluas cakupan demografis keterlibatan. Jika sebelumnya hanya tokoh masyarakat atau institusi tertentu yang terlibat, kini individu dari kelompok marginal, pemuda, dan seniman independen dapat berpartisipasi melalui interaksi daring. Media sosial memberikan kesempatan yang setara bagi semua lapisan masyarakat untuk terlibat dalam kebijakan kebudayaan secara lebih demokratis (Koren & Mottola, 2023; Moon & Bai, 2020).

Namun, ruang partisipatif ini belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal. Sebagian masyarakat masih bersifat pasif dalam menyampaikan gagasan karena keterbatasan literasi digital atau ketidaktahuan terhadap fungsi interaktif media sosial. Di sisi lain, pengelola akun media sosial BPK XVII juga belum sepenuhnya responsif dalam menanggapi semua komentar atau pesan yang masuk, sehingga komunikasi cenderung timpang.

Untuk itu, diperlukan pendekatan yang lebih proaktif dan edukatif. Edukasi digital kepada komunitas budaya tentang cara menggunakan media sosial sebagai sarana aspirasi perlu dilakukan secara berkala. Selain itu, pelatihan kepada pengelola akun media sosial untuk menjadi fasilitator interaksi publik juga sangat penting dalam memperkuat tata kelola komunikasi yang responsif dan humanis.

Dengan menguatkan media sosial sebagai ruang partisipasi dan kolaborasi, maka BPK XVII tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga membangun relasi sosial yang bermakna dengan masyarakat. Ini adalah wujud nyata dari semangat New Public Service, yang mengedepankan pelayanan berbasis kepentingan publik dan keterlibatan aktif warga negara.

Dampak Media Sosial terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Layanan

Salah satu prinsip utama dalam pelayanan publik adalah transparansi. Penggunaan media sosial memungkinkan lembaga publik seperti BPK XVII untuk membuka akses informasi secara lebih luas dan real-time. Dengan membagikan proses seleksi FPK, hasil verifikasi proposal, hingga laporan kegiatan penerima bantuan, lembaga menunjukkan bentuk akuntabilitas yang mudah diakses dan diawasi oleh publik.

Peningkatan transparansi ini membawa dampak positif dalam membangun kepercayaan masyarakat. Publik merasa lebih dihargai karena dapat mengakses informasi yang selama ini tersembunyi di balik birokrasi. Bahkan, dalam beberapa kasus, media sosial menjadi sarana klarifikasi terhadap isu-isu publik, seperti keterlambatan pencairan dana atau perubahan kebijakan teknis, yang sebelumnya sulit dijangkau masyarakat umum (Ichihara et al., 2022; Julien et al., 2021).

Media sosial juga menciptakan sistem kontrol sosial yang spontan. Masyarakat dapat

langsung memberikan komentar, kritik, atau testimoni terhadap proses pelayanan yang dirasakan. Ini membuat lembaga publik lebih berhati-hati dalam menjalankan program karena mengetahui bahwa setiap aktivitasnya dapat dipantau oleh publik secara terbuka (Chang, 2020; Zhang et al., 2024).

Meski demikian, upaya transparansi melalui media sosial menghadapi beberapa kendala. Salah satunya adalah belum adanya standar operasional prosedur (SOP) terkait konten yang harus dipublikasikan. Ini menyebabkan inkonsistensi dalam menyampaikan informasi. Kadang informasi disampaikan terlalu singkat, atau tidak menyeluruh, sehingga menimbulkan kesalahpahaman di kalangan masyarakat.

Di samping itu, tantangan keamanan data juga menjadi perhatian. Tidak semua informasi bisa dipublikasikan secara terbuka karena menyangkut privasi dan kerahasiaan dokumen negara. Oleh karena itu, perlu dilakukan penyusunan pedoman komunikasi digital yang seimbang antara kebutuhan keterbukaan dan perlindungan informasi sensitif.

Ke depan, optimalisasi media sosial sebagai instrumen transparansi dan akuntabilitas harus disertai dengan tata kelola komunikasi publik yang baik. Perlu dibentuk tim pengelola konten yang memahami prinsip keterbukaan informasi publik serta mampu merespons dinamika media sosial secara adaptif dan profesional.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pemanfaatan Media Sosial

Terdapat sejumlah faktor yang mendukung keberhasilan pemanfaatan media sosial oleh BPK XVII. Pertama adalah kesadaran institusional terhadap pentingnya digitalisasi layanan publik. Kesadaran ini ditunjukkan dengan adanya alokasi sumber daya untuk membentuk tim pengelola media sosial, meskipun jumlah dan kompetensinya masih terbatas. Kedua, tersedianya akses internet yang memadai di pusat kota turut mendukung aktivitas digital lembaga.

Faktor lain yang mendukung adalah adanya ketertarikan masyarakat terhadap konten kebudayaan lokal. Masyarakat di wilayah Sulawesi Utara dan Gorontalo memiliki kebanggaan terhadap budaya daerah, sehingga cukup antusias dalam mengikuti dan membagikan konten budaya. Ini memberikan keuntungan tersendiri bagi BPK XVII dalam menjangkau dan melibatkan publik secara sukarela.

Namun di sisi lain, terdapat pula hambatan yang signifikan. Pertama, keterbatasan SDM dalam bidang desain grafis, copywriting, dan manajemen media sosial menjadi kendala utama. Pengelola media sosial yang tidak memiliki latar belakang komunikasi atau teknologi informasi cenderung mengalami kesulitan dalam mengembangkan konten yang efektif dan menarik.

Kedua, belum tersusunnya strategi komunikasi digital yang terencana menyebabkan komunikasi di media sosial cenderung reaktif dan tidak konsisten. Tidak adanya kalender editorial atau rencana konten membuat informasi penting sering terlambat disampaikan atau kurang terstruktur.

Ketiga, partisipasi publik belum merata di seluruh wilayah kerja karena kendala geografis, keterbatasan jaringan internet di daerah terpencil, serta rendahnya literasi digital di kalangan komunitas budaya tertentu. Ini menjadi tantangan besar bagi BPK XVII dalam menjamin inklusivitas program.

Solusi jangka panjang yang dapat diusulkan adalah peningkatan kapasitas SDM pengelola media sosial melalui pelatihan teknis dan strategis, penyusunan panduan komunikasi digital, serta perluasan jangkauan edukasi digital bagi komunitas budaya. Dengan begitu, media sosial dapat dimanfaatkan secara maksimal sebagai instrumen pelayanan publik yang partisipatif, responsif, dan berkelanjutan (Johansson & Nonthacumjane, 2023; Steinke et al., 2024; Trevisan, 2022).

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi instrumen yang efektif dalam meningkatkan partisipasi publik pada kegiatan Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XVII, khususnya dalam program Fasilitasi Pemajuan Kebudayaan (FPK). Melalui platform seperti Facebook dan Instagram, BPK XVII mampu menyampaikan informasi secara cepat, luas, dan interaktif kepada masyarakat. Peran media sosial tidak lagi terbatas pada penyebaran informasi, tetapi juga sebagai ruang dialog, kolaborasi, dan pengawasan publik yang mencerminkan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Pemanfaatan media sosial telah membuka peluang keterlibatan komunitas budaya secara lebih inklusif dan demokratis. Masyarakat tidak hanya menjadi objek penerima informasi, melainkan juga aktor yang aktif menyampaikan aspirasi, memberikan umpan balik, dan ikut serta dalam pelaksanaan kegiatan. Hal ini menunjukkan pergeseran paradigma dari model pelayanan publik yang birokratis menuju pendekatan New Public Service yang menempatkan warga sebagai mitra pembangunan. Namun, partisipasi digital ini belum merata karena masih terkendala oleh rendahnya literasi digital dan keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah.

Temuan juga mengindikasikan bahwa meskipun media sosial memiliki potensi besar, pengelolaan yang belum optimal menjadi salah satu hambatan utama. Tidak adanya strategi komunikasi digital yang terstruktur, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, serta kurangnya mekanisme respon cepat terhadap interaksi publik membuat efektivitas media sosial belum maksimal. Selain itu, tantangan seperti keamanan data, etika publikasi, dan resistensi internal terhadap inovasi digital juga masih perlu ditangani secara serius.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar BPK XVII menyusun strategi komunikasi digital jangka panjang yang mencakup kalender editorial, panduan konten, dan mekanisme respons publik. Selain itu, pelatihan teknis bagi pengelola media sosial perlu dilakukan secara berkala untuk meningkatkan kapasitas dalam desain komunikasi, manajemen konten, dan analisis interaksi digital. Peningkatan kolaborasi dengan komunitas lokal juga dapat menjadi strategi untuk memperkuat keterlibatan masyarakat dan memperluas jangkauan konten budaya yang autentik.

Lebih jauh, pemerintah pusat diharapkan mendukung kebijakan penguatan transformasi digital di sektor kebudayaan, terutama dengan menyediakan infrastruktur digital di wilayah terpencil serta program literasi digital yang menyasar komunitas budaya. Dengan demikian, media sosial dapat berfungsi tidak hanya sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai wahana pemberdayaan masyarakat dalam pelestarian kebudayaan nasional secara berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Bahasoan, A. N., Anwar, C., Khaldun, R. I., & Tahawa, T. H. B. (2019). The influence of economic growth on manpower absorption in Central Sulawesi. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 343(1), 012253. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/343/1/012253>
- Beattie, A., & Daubs, M. (2021). Framing Digital Wellbeing as a Social Good. In *First Monday*. <https://doi.org/10.26686/wgtn.13338989.v2>
- Bitonti, A. (2024). Tools of digital innovation in public affairs management: A practice-oriented analysis. *Journal of Public Affairs*, 24(1). <https://doi.org/10.1002/pa.2888>
- Burke, C., & Bloss, C. (2020). Social Media Surveillance in Schools: Rethinking Public Health Interventions in the Digital Age. *Journal of Medical Internet Research*, 22(11), e22612.

- <https://doi.org/10.2196/22612>
- Cao, H., & Kang, C. I. (2024). A citizen participation model for co-creation of public value in a smart city. *Journal of Urban Affairs*, 46(5), 905–924. <https://doi.org/10.1080/07352166.2022.2094799>
- Chang, E. (2020). Redacting ‘Stock Stories’ of Education Inequities: Toward Legitimate Digital Participation. *International Journal of Multicultural Education*, 22(2), 163–181. <https://doi.org/10.18251/ijme.v22i2.2409>
- Criado, J. I., & Villodre, J. (2021). Delivering public services through social media in European local governments. An interpretative framework using semantic algorithms. *Local Government Studies*, 47(2), 253–275. <https://doi.org/10.1080/03003930.2020.1729750>
- Donauskaitė, D. (2022). Innovation in commercial and public service media in the Baltic countries: the role of global digital intermediaries. *Journal of Baltic Studies*, 53(4), 613–631. <https://doi.org/10.1080/01629778.2022.2027476>
- Fan, Z., & Zhang, N. (2022). Disconnected citizens in the social media age: unpacking the effects of digital exclusion on satisfaction with democracy in Europe. *Information Technology & People*, 35(5), 1652–1673. <https://doi.org/10.1108/ITP-05-2020-0357>
- Hutahaean, M., Eunike, I. J., & Silalahi, A. D. K. (2023). Do Social Media, Good Governance, and Public Trust Increase Citizens’ e-Government Participation? Dual Approach of PLS-SEM and fsQCA. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2023, 1–19. <https://doi.org/10.1155/2023/9988602>
- Ichihara, M. Y., Fonseca, A. dos A., Sebastião, M. R., & Pimenta, D. M. (2022). Public engagement experiences in research using data administrative linkage to build a Social Disparities Index for Covid-19 in Brazil. *International Journal of Population Data Science*, 7(3). <https://doi.org/10.23889/ijpds.v7i3.2089>
- Johansson, V., & Nonthacumjane, P. (2023). Representational work and ‘reverse order’ essentialism: Digitisation of local information in Thailand and Bhabha’s Third Space. *Journal of Librarianship and Information Science*, 55(2), 515–530. <https://doi.org/10.1177/09610006221143100>
- Julien, H., Gerstle, D., Detlor, B., Rose, T. La, & Serenko, A. (2021). Digital Literacy Training for Canadians, Part 1: “It’s ... Just Core Public Works.” *The Library Quarterly*, 91(4), 437–456. <https://doi.org/10.1086/715918>
- Koren, A., & Mottola, E. (2023). Marginalized youth participation in a civic engagement and leadership program: Photovoice and focus group empowerment activity. *Journal of Community Psychology*, 51(4), 1756–1769. <https://doi.org/10.1002/jcop.22959>
- Lee, S. Y., & Kim, J.-H. (2023). What makes people more polarized? The effects of anonymity, being with like-minded others, and the moderating role of need for approval. *Telematics and Informatics*, 76, 101922. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2022.101922>
- Malizia, V., Ferrante, G., Fasola, S., Montalbano, L., Cilluffo, G., & La Grutta, S. (2021). New Technologies for Promoting Physical Activity in Healthy Children and in Children with Chronic Respiratory Diseases: A Narrative Review. *Sustainability*, 13(21), 11661. <https://doi.org/10.3390/su132111661>
- Molenveld, A., Voorberg, W., Van Buuren, A., & Hagen, L. (2021). A qualitative comparative analysis of collaborative governance structures as applied in urban gardens. *Public Management Review*, 23(11), 1683–1704. <https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1879912>
- Moon, S. J., & Bai, S. Y. (2020). Components of digital literacy as predictors of youth civic engagement and the role of social media news attention: the case of Korea. *Journal of*

-
- Children and Media*, 14(4), 458–474. <https://doi.org/10.1080/17482798.2020.1728700>
- Nguyen, T. T. U., Nguyen, P. Van, Huynh, H. T. N., Vrontis, D., & Ahmed, Z. U. (2024). Identification of the determinants of public trust in e-government services and participation in social media based on good governance theory and the technology acceptance model. *Journal of Asia Business Studies*, 18(1), 44–61. <https://doi.org/10.1108/JABS-04-2023-0160>
- Paliwoda-Matiolanska, A., Smolak-Lozano, E., & Nakayama, A. (2020). Corporate image or social engagement: Twitter discourse on corporate social responsibility (CSR) in public relations strategies in the energy sector. *El Profesional de La Información*. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.33>
- Rantung, M. I. R. (2019). Implementasi Kebijakan Persyaratan Kualitas Air Minum Isi Ulang di Kecamatan Tondano Selatan. *Jurnal Kajian Kebijakan Dan Ilmu Administrasi Negara (JURNAL ADMINISTRATOR)*, 1(1). <https://doi.org/10.36412/jan.v1i1.1003>
- Recky H. E. Sendouw, Elvis M. C. Lumingkewas, Brain F. Supit, & Pingkan M. M. Kapojos. (2023). Analysis of Performance Appraisal of State Civil Apparatus in the Regional Office of Education of North Sulawesi Province. *Technium Social Sciences Journal*, 49(1), 90–96. <https://doi.org/10.47577/tssj.v49i1.9785>
- Steinke, J., Schumann, C., Langan, S., Müller, A., Opola, F. O., Ortiz-Crespo, B., & van Etten, J. (2024). Fostering social inclusion in development-oriented digital food system interventions. *Agricultural Systems*, 215, 103882. <https://doi.org/10.1016/j.agsy.2024.103882>
- Steven V. Tarore, Abdul R. Dilapanga, Ulfa U. Azizah, & Laurens Bulu. (2023). Analysis of the Preparation of the Regional Medium-Term Development Plan (RPJMD) of Minahasa Regency for the 2018-2023 Period. *Technium Social Sciences Journal*, 49(1), 103–107. <https://doi.org/10.47577/tssj.v49i1.9787>
- Tassabehji, R., Hackney, R., & Maruyama, T. (2019). Evaluating digital public services. *Information Technology & People*, 32(4), 1021–1043. <https://doi.org/10.1108/ITP-08-2017-0260>
- Trevisan, F. (2022). Beyond accessibility: Exploring digital inclusivity in US progressive politics. *New Media & Society*, 24(2), 496–513. <https://doi.org/10.1177/14614448211063187>
- Valtierra, N., Díaz-Cortés, A., Courtenay, L. A., Fabregat-Sanjuan, A., & López-Polín, L. (2022). Microscopic modifications produced by mechanical cleaning interventions on archaeological bone. *Journal of Cultural Heritage*, 55, 107–116. <https://doi.org/10.1016/j.culher.2022.03.001>
- Villodre, J. (2025). A three-model approach to understand social media-mediated transparency in public administrations. *International Review of Administrative Sciences*, 91(1), 111–129. <https://doi.org/10.1177/00208523241261896>
- Wukich, C. (2021). Government Social Media Engagement Strategies and Public Roles. *Public Performance & Management Review*, 44(1), 187–215. <https://doi.org/10.1080/15309576.2020.1851266>
- Wukich, C. (2022). Social media engagement forms in government: A structure-content framework. *Government Information Quarterly*, 39(2), 101684. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101684>
- Yuan, Y.-P., Dwivedi, Y. K., Tan, G. W.-H., Cham, T.-H., Ooi, K.-B., Aw, E. C.-X., & Currie, W. (2023). Government Digital Transformation: Understanding the Role of Government Social Media. *Government Information Quarterly*, 40(1), 101775. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101775>
- Zaragoza-Fuster, M.-T., & García-Avilés, J.-A. (2020). The role of innovation labs in advancing
-

- the relevance of Public Service Media: the cases of BBC News Labs and RTVE Lab. *Communication & Society*, 33(1), 45–61. <https://doi.org/10.15581/003.33.1.45-61>
- Zhang, Y., Kaya, D. I., & van Wesemael, P. (2024). An assessment framework for digital participatory practices engaging youth in cultural heritage management. *Journal of Cultural Heritage*, 70, 408–421. <https://doi.org/10.1016/j.culher.2024.10.014>