

***Policy Translation* dalam Komunikasi Publik Pemerintah: Analisis Pengelolaan Konten Media Sosial Direktorat Jenderal Infrastruktur Digital**

Rifa Tuljanah¹, Willy Bachtiar²

Sekolah Vokasi IPB University, Indonesia

E-mail: rifatuljanah@apps.ipb.ac.id, Willy Bachtiar@apps.ipb.ac.id²

Article History:

Received: 14 Juni 2026

Revised: 02 Agustus 2026

Accepted: 10 Agustus 2026

Keywords: komunikasi publik, policy translation, media sosial pemerintah, transformasi digital, komunikasi pemerintah.

Abstract: Komunikasi publik pemerintah memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi kebijakan kepada masyarakat di era transformasi digital. Kompleksitas substansi kebijakan sering kali memerlukan penyesuaian agar dapat dipahami secara efektif oleh publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi komunikasi publik Direktorat Strategi dan Kebijakan Infrastruktur Digital dalam pengelolaan konten media sosial melalui perspektif policy translation. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik observasi partisipatif dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan pada Januari–Mei 2026. Data dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi praktik komunikasi publik dalam pengelolaan informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses policy translation dilakukan melalui tiga praktik utama, yaitu penyederhanaan pesan kebijakan, verifikasi dan seleksi informasi sebelum publikasi, serta pengemasan pesan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga sebagai proses penerjemahan substansi kebijakan ke dalam bentuk pesan yang lebih mudah dipahami publik. Hasil penelitian menegaskan pentingnya policy translation dalam mendukung efektivitas komunikasi publik pemerintah di era digital.

PENDAHULUAN

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD, 2021) menegaskan bahwa tata kelola digital modern menuntut keseimbangan antara transparansi publik dan perlindungan informasi strategis. Dalam konteks pemerintahan digital, institusi publik dituntut untuk menyampaikan informasi secara terbuka dan akuntabel kepada masyarakat sekaligus memastikan bahwa informasi yang disampaikan tetap akurat, relevan, dan sesuai dengan kepentingan publik. Di Indonesia, prinsip keterbukaan informasi publik diatur melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menjamin hak

masyarakat untuk memperoleh informasi dari badan publik. Namun, regulasi tersebut juga mengatur adanya informasi tertentu yang dikecualikan sehingga diperlukan pengelolaan komunikasi publik yang tepat dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, United Nations (2024) menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital sektor publik tidak hanya ditentukan oleh pemanfaatan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan institusi dalam menyediakan informasi yang mudah diakses, dipahami, dan dipercaya oleh masyarakat.

Direktorat Strategi dan Kebijakan Infrastruktur Digital Kementerian Komunikasi dan Digital memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan infrastruktur digital nasional melalui berbagai program dan kebijakan strategis. Sebagian besar kebijakan yang dihasilkan berkaitan dengan isu teknis dan memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi sehingga tidak selalu mudah dipahami oleh masyarakat umum. Oleh karena itu, diperlukan proses penyesuaian dan penyederhanaan pesan agar informasi yang disampaikan dapat diterima secara lebih efektif tanpa mengurangi makna utama dari kebijakan tersebut.

Proses penyesuaian kebijakan dalam penyampaian informasi publik dapat dipahami melalui konsep *policy translation*. Czarniawska dan Joerges (1996) menjelaskan bahwa kebijakan tidak berpindah secara utuh dari satu konteks ke konteks lainnya, melainkan mengalami proses interpretasi, adaptasi, dan penyesuaian oleh aktor yang terlibat. Stone (2012) menambahkan bahwa *policy translation* tidak hanya berkaitan dengan pemindahan kebijakan, tetapi juga perubahan makna dan bentuk kebijakan ketika disesuaikan dengan kebutuhan aktor maupun konteks penerapannya. Lebih lanjut, Stone (2017) menjelaskan bahwa kebijakan yang diterapkan dalam konteks berbeda akan mengalami adaptasi agar tetap relevan dengan kebutuhan dan karakteristik audiens yang dituju. Dengan demikian, komunikasi publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga sebagai ruang terjadinya proses penerjemahan kebijakan ke dalam bentuk pesan yang lebih mudah dipahami oleh masyarakat.

Seiring berkembangnya media digital, media sosial menjadi salah satu kanal utama komunikasi publik pemerintah. Lovari dan Valentini (2020) menjelaskan bahwa media sosial pemerintah tidak lagi hanya berfungsi sebagai media diseminasi informasi, tetapi juga menjadi sarana membangun kepercayaan publik melalui pengelolaan pesan yang efektif. Temuan tersebut diperkuat oleh Criado, Guevara-Gómez, dan Villodre (2021) yang menunjukkan bahwa media sosial berperan penting dalam membangun legitimasi digital institusi publik melalui komunikasi yang lebih terbuka dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, Luoma-aho dan Canel (2020) menegaskan bahwa komunikasi sektor publik tidak hanya bertujuan menyampaikan informasi, tetapi juga membangun hubungan antara institusi pemerintah dan masyarakat.

Berbagai penelitian mengenai komunikasi publik pemerintah umumnya berfokus pada strategi penyampaian pesan, pemanfaatan media sosial, serta upaya membangun keterlibatan publik. Namun, penelitian yang mengkaji bagaimana substansi kebijakan yang kompleks diterjemahkan menjadi pesan yang dapat dipahami masyarakat melalui praktik komunikasi publik pemerintah masih relatif terbatas. Padahal, Grunig (2013) menekankan bahwa organisasi yang efektif perlu mengembangkan komunikasi yang berorientasi pada kebutuhan publik sebagai bagian dari upaya membangun legitimasi dan kepercayaan. Dalam konteks pemerintah, prinsip tersebut menjadi penting karena keberhasilan implementasi kebijakan sering kali dipengaruhi oleh sejauh mana masyarakat memahami tujuan dan manfaat kebijakan yang disampaikan.

Berdasarkan pengalaman dan pengamatan selama Praktik Kerja Lapangan di Direktorat Strategi dan Kebijakan Infrastruktur Digital, ditemukan bahwa pengelolaan konten media sosial melibatkan berbagai tahapan koordinasi dan penyesuaian pesan sebelum dipublikasikan kepada masyarakat. Fenomena tersebut menunjukkan adanya praktik *policy translation* dalam

komunikasi publik pemerintah, yaitu proses menerjemahkan substansi kebijakan ke dalam bentuk komunikasi yang lebih sederhana, komunikatif, dan mudah dipahami oleh publik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi publik Direktorat Strategi dan Kebijakan Infrastruktur Digital dalam pengelolaan konten media sosial dengan menggunakan perspektif *policy translation*. Penelitian ini berfokus pada praktik komunikasi publik yang dilakukan oleh institusi dalam mengelola dan menyampaikan informasi kepada masyarakat. Analisis tidak mencakup substansi kebijakan yang bersifat internal maupun informasi yang tidak tersedia untuk publik, melainkan menitikberatkan pada proses penyusunan, penyesuaian, dan penyampaian pesan dalam komunikasi publik pemerintah.

LANDASAN TEORI

Policy Translation

Konsep *policy translation* digunakan untuk memahami bagaimana suatu kebijakan atau informasi yang berasal dari lingkungan birokrasi mengalami proses interpretasi, adaptasi, dan penyesuaian ketika disampaikan kepada aktor atau kelompok yang berbeda. Czarniawska dan Joerges (1996) menjelaskan bahwa kebijakan tidak berpindah secara utuh dari satu konteks ke konteks lainnya, melainkan mengalami perubahan makna sesuai dengan kondisi dan kebutuhan penerima kebijakan. Dengan demikian, suatu kebijakan akan mengalami proses penerjemahan sebelum dapat diterapkan atau dipahami dalam konteks yang berbeda.

Stone (2012) menjelaskan bahwa *policy translation* tidak hanya berkaitan dengan transfer kebijakan, tetapi juga mencakup proses penyesuaian makna agar kebijakan dapat diterima oleh aktor yang berbeda. Lebih lanjut, Stone (2017) menyatakan bahwa proses adaptasi tersebut memungkinkan suatu kebijakan tetap relevan dengan karakteristik lingkungan dan audiens yang dituju. Dalam konteks komunikasi publik, *policy translation* dapat dipahami sebagai proses menerjemahkan substansi kebijakan yang kompleks ke dalam bentuk pesan yang lebih sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Komunikasi Publik Pemerintah

Komunikasi publik pemerintah merupakan proses penyampaian informasi yang dilakukan oleh institusi pemerintah kepada masyarakat dengan tujuan membangun pemahaman, partisipasi, dan kepercayaan publik. Luoma-aho dan Canel (2020) menjelaskan bahwa komunikasi sektor publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga sebagai upaya membangun hubungan antara institusi pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, komunikasi publik memiliki peran penting dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas pemerintah.

Menurut Grunig (2013), organisasi yang efektif perlu mengembangkan komunikasi yang berorientasi pada kebutuhan publik sebagai bagian dari upaya membangun legitimasi dan kepercayaan. Dalam konteks pemerintahan, komunikasi yang efektif membantu masyarakat memahami tujuan dan manfaat suatu kebijakan sehingga dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan tersebut.

Media Sosial sebagai Sarana Komunikasi Publik Pemerintah

Perkembangan teknologi digital telah mendorong pemanfaatan media sosial sebagai salah satu kanal utama komunikasi publik pemerintah. Media sosial memungkinkan pemerintah menyampaikan informasi secara cepat, menjangkau audiens yang lebih luas, serta membangun interaksi dengan masyarakat secara langsung.

Lovari dan Valentini (2020) menjelaskan bahwa media sosial pemerintah tidak lagi hanya berfungsi sebagai media diseminasi informasi, tetapi juga menjadi sarana membangun hubungan dan kepercayaan publik melalui pengelolaan komunikasi yang efektif. Selain itu, Criado, Guevara-Gómez, dan Villodre (2021) menyatakan bahwa media sosial berperan dalam membangun legitimasi digital institusi publik melalui penyampaian informasi yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, media sosial menjadi ruang penting bagi pemerintah untuk menyampaikan informasi sekaligus membangun kedekatan dengan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami praktik komunikasi publik yang dilakukan oleh Direktorat Strategi dan Kebijakan, Direktorat Jenderal Infrastruktur Digital, Kementerian Komunikasi dan Digital. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena komunikasi publik berdasarkan kondisi yang terjadi secara langsung di lingkungan kerja. Menurut Sugiyono (2022), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan pada Januari hingga Mei 2026 di Direktorat Strategi dan Kebijakan Infrastruktur Digital. Dalam kegiatan tersebut, peneliti terlibat secara langsung sebagai peserta-observer melalui penempatan pada fungsi hubungan masyarakat (humas). Posisi tersebut memungkinkan peneliti untuk mengamati berbagai aktivitas komunikasi publik, seperti penyusunan konten media sosial, dokumentasi kegiatan pimpinan, penyusunan bahan publikasi, proses revisi konten, koordinasi publikasi, serta verifikasi informasi sebelum dipublikasikan kepada masyarakat. Temuan observasi dicatat dalam bentuk catatan lapangan yang disusun selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.

Selain observasi partisipatif, penelitian ini menggunakan dokumentasi sebagai data pendukung. Dokumentasi yang digunakan berupa arsip unggahan media sosial Direktorat Strategi dan Kebijakan Infrastruktur Digital, materi publikasi kegiatan, dokumentasi visual kegiatan, serta bahan komunikasi publik yang digunakan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan. Data dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat temuan yang diperoleh melalui observasi.

Data hasil observasi dan dokumentasi dianalisis secara tematik dengan mengidentifikasi pola-pola yang berkaitan dengan strategi komunikasi publik dan proses *policy translation*. Analisis dilakukan melalui proses pemilihan temuan yang relevan, pengelompokan data berdasarkan tema, interpretasi temuan, serta penarikan kesimpulan berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan selama penelitian. Tema-tema yang dianalisis meliputi proses penyusunan pesan, penyederhanaan informasi kebijakan, revisi konten publikasi, serta penyesuaian komunikasi kepada audiens media sosial. Tahapan analisis tersebut mengacu pada model analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña (2014).

Penelitian ini tidak membahas substansi kebijakan maupun dokumen internal yang tidak tersedia untuk publik. Fokus penelitian diarahkan pada praktik komunikasi publik dan proses penyampaian informasi kepada masyarakat melalui media sosial institusi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Policy Translation melalui Penyederhanaan Pesan Kebijakan

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, ditemukan bahwa penyampaian informasi kebijakan melalui media sosial Direktorat Strategi dan Kebijakan Infrastruktur Digital tidak dilakukan dengan menggunakan bahasa kebijakan secara langsung. Sebelum dipublikasikan, berbagai konten terlebih dahulu melalui proses revisi, terutama pada bagian caption, pemilihan istilah, serta penyusunan narasi yang digunakan. Proses tersebut dilakukan untuk menyesuaikan bahasa komunikasi dengan karakteristik audiens media sosial yang beragam.

Dalam beberapa publikasi, istilah yang bersifat teknis disederhanakan menjadi bahasa yang lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Informasi mengenai pembangunan infrastruktur digital, misalnya, lebih banyak dikemas melalui penjelasan mengenai manfaat yang dapat dirasakan masyarakat dibandingkan menggunakan istilah teknis yang umum digunakan dalam dokumen kebijakan. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga sebagai proses penerjemahan kebijakan (*policy translation*).

Menurut Czarniawska dan Joerges (1996), suatu kebijakan tidak berpindah secara utuh dari satu konteks ke konteks lainnya, melainkan mengalami proses interpretasi dan adaptasi. Dalam konteks penelitian ini, penyederhanaan istilah teknis dan penyesuaian bahasa komunikasi menunjukkan adanya upaya menerjemahkan substansi kebijakan yang kompleks ke dalam bentuk pesan yang lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Dengan demikian, media sosial berfungsi sebagai ruang terjadinya proses *policy translation* antara kebijakan dan publik. Temuan ini juga sejalan dengan Stone (2012) yang menjelaskan bahwa *policy translation* tidak hanya melibatkan perpindahan kebijakan dari satu konteks ke konteks lain, tetapi juga proses adaptasi makna agar kebijakan dapat diterima dan dipahami oleh aktor yang berbeda. Dalam konteks komunikasi publik, adaptasi tersebut terlihat melalui penyederhanaan istilah teknis menjadi pesan yang lebih dekat dengan pengalaman masyarakat.

Policy Translation melalui Verifikasi dan Seleksi Informasi

Hasil observasi menunjukkan bahwa setiap konten yang akan dipublikasikan melalui media sosial institusi harus melalui proses koordinasi dan verifikasi terlebih dahulu. Proses tersebut meliputi pemeriksaan kesesuaian informasi, penyesuaian substansi pesan, serta revisi terhadap elemen visual maupun narasi yang digunakan dalam publikasi. Dalam praktiknya, beberapa konten mengalami revisi lebih dari satu kali sebelum dinyatakan layak untuk dipublikasikan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi publik pemerintah tidak berlangsung secara spontan, melainkan melalui serangkaian proses yang bertujuan memastikan akurasi, kejelasan, dan relevansi informasi. Proses verifikasi menjadi penting karena informasi yang disampaikan kepada masyarakat harus sesuai dengan tujuan komunikasi institusi sekaligus mudah dipahami oleh audiens.

Dalam perspektif *policy translation*, proses verifikasi dan revisi menunjukkan bahwa informasi yang berasal dari lingkungan birokrasi mengalami penyesuaian sebelum disampaikan kepada publik. Kebijakan tidak dipindahkan secara langsung ke ruang publik, tetapi terlebih dahulu melalui proses interpretasi dan penyusunan ulang pesan agar sesuai dengan kebutuhan komunikasi. Proses tersebut menunjukkan bahwa komunikasi publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai mekanisme untuk memastikan bahwa substansi kebijakan dapat dipahami secara tepat oleh masyarakat tanpa kehilangan makna utamanya.

Policy Translation melalui Pengemasan Pesan Berbasis Empati

Selain penyederhanaan bahasa dan verifikasi informasi, hasil observasi juga menunjukkan bahwa pengelolaan komunikasi publik di Direktorat Strategi dan Kebijakan Infrastruktur Digital menekankan pendekatan empati dalam penyampaian pesan. Pendekatan tersebut terlihat dari kecenderungan konten media sosial yang lebih menonjolkan manfaat program dan dampak kebijakan bagi masyarakat dibandingkan sekadar menampilkan aktivitas institusi.

Dalam publikasi yang berkaitan dengan pembangunan infrastruktur digital, pesan komunikasi lebih diarahkan pada manfaat yang dapat dirasakan masyarakat, seperti peningkatan akses internet, perluasan konektivitas digital, dan dukungan terhadap aktivitas masyarakat di era digital. Penggunaan bahasa yang komunikatif, visual yang mudah dipahami, serta fokus pada kebutuhan masyarakat menunjukkan adanya upaya membangun kedekatan antara institusi pemerintah dan publik.

Temuan ini menunjukkan bahwa proses *policy translation* tidak hanya berkaitan dengan penyederhanaan bahasa, tetapi juga mencakup penyesuaian cara penyampaian pesan agar lebih relevan dengan pengalaman dan kebutuhan masyarakat. Kebijakan yang pada awalnya disusun dalam bahasa birokrasi diterjemahkan ke dalam narasi yang lebih dekat dengan kehidupan sehari-hari masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan pandangan Lovari dan Valentini (2020) yang menyatakan bahwa media sosial pemerintah tidak lagi hanya berfungsi sebagai media diseminasi informasi, tetapi juga sebagai sarana membangun hubungan dan kepercayaan publik melalui pengelolaan komunikasi yang efektif. Temuan ini juga mendukung penelitian Criado, Guevara-Gómez, dan Villodre (2021) yang menunjukkan bahwa media sosial pemerintah berperan dalam membangun legitimasi digital melalui penyampaian informasi yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Implikasi Temuan terhadap Komunikasi Publik Pemerintah

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dipahami bahwa strategi komunikasi publik di Direktorat Jenderal Infrastruktur Digital tidak hanya berorientasi pada penyampaian informasi, tetapi juga melibatkan proses *policy translation* yang berlangsung melalui penyederhanaan pesan, verifikasi informasi, serta pengemasan komunikasi yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi publik pemerintah berperan sebagai jembatan antara substansi kebijakan yang kompleks dengan pemahaman masyarakat. Melalui proses tersebut, kebijakan dapat disampaikan dalam bentuk yang lebih mudah dipahami tanpa menghilangkan tujuan utama yang ingin dicapai.

Dengan demikian, *policy translation* dapat dipahami sebagai salah satu praktik penting dalam komunikasi publik pemerintah, khususnya dalam pengelolaan informasi melalui media sosial di era transformasi digital. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi publik pemerintah tidak hanya ditentukan oleh keterbukaan informasi, tetapi juga oleh kemampuan institusi dalam menerjemahkan substansi kebijakan ke dalam bentuk komunikasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks transformasi digital, kemampuan tersebut menjadi semakin penting karena masyarakat memperoleh informasi melalui berbagai platform digital yang menuntut pesan yang lebih sederhana, cepat dipahami, dan mudah diakses.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi publik di Direktorat Strategi dan Kebijakan Infrastruktur Digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi kepada masyarakat, tetapi juga sebagai proses *policy translation*, yaitu penerjemahan substansi kebijakan ke dalam bentuk pesan yang lebih mudah dipahami publik. Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, ditemukan bahwa proses *policy translation*

dilakukan melalui tiga praktik utama, yaitu penyederhanaan pesan kebijakan, verifikasi dan penyesuaian informasi sebelum publikasi, serta pengemasan pesan yang berorientasi pada kebutuhan dan manfaat bagi masyarakat.

Penyederhanaan bahasa dan istilah teknis dilakukan untuk meningkatkan pemahaman publik terhadap informasi yang disampaikan. Selain itu, proses verifikasi dan revisi konten menunjukkan bahwa komunikasi publik pemerintah dilakukan secara terencana melalui berbagai tahapan untuk memastikan akurasi dan relevansi informasi. Sementara itu, pengemasan pesan yang menekankan manfaat kebijakan bagi masyarakat menunjukkan adanya upaya untuk membangun komunikasi yang lebih dekat, komunikatif, dan mudah diterima oleh audiens media sosial.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa media sosial pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai kanal diseminasi informasi, tetapi juga sebagai ruang terjadinya proses *policy translation* antara kebijakan dan masyarakat. Oleh karena itu, komunikasi publik memiliki peran penting dalam menjembatani substansi kebijakan yang kompleks dengan kebutuhan informasi publik di era transformasi digital.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena didasarkan pada observasi partisipatif dalam satu unit organisasi dan berfokus pada praktik komunikasi publik selama periode tertentu. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian *policy translation* dengan melibatkan wawancara, analisis konten media sosial, atau perbandingan antarinstansi pemerintah untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai proses penerjemahan kebijakan dalam komunikasi publik.

DAFTAR REFERENSI

- Criado, J. I., Guevara-Gómez, A., & Villodre, J. (2021). Using social media to build digital legitimacy in public administration. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101592.
- Czarniawska, B., & Joerges, B. (1996). Travels of ideas. In B. Czarniawska & G. Sevón (Eds.), *Translating organizational change* (pp. 13–48). Berlin, Germany: Walter de Gruyter.
- Grunig, J. E. (2013). Public relations and strategic management: Institutionalizing organization–public relationships. In K. Sriramesh, A. Zerfass, & J.-N. Kim (Eds.), *Public relations and communication management: Current trends and emerging topics* (pp. 195–214). New York, NY: Routledge.
- Lovari, A., & Valentini, C. (2020). Public sector communication and social media: Opportunities and limits of current policies, activities, and practices. In V. Luoma-aho & M. J. Canel (Eds.), *The handbook of public sector communication* (pp. 315–328). Hoboken, NJ: Wiley Blackwell.
- Luoma-aho, V., & Canel, M. J. (Eds.). (2020). *The handbook of public sector communication*. Hoboken, NJ: Wiley Blackwell.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2021). *Digital government review of Indonesia: Towards a digitally enabled public sector*. Paris, France: OECD Publishing.
- Stone, D. (2012). Transfer and translation of policy. *Policy Studies*, 33(6), 483–499.
- Stone, D. (2017). Understanding the transfer of policy failure: Bricolage, experimentalism and translation. *Policy & Politics*, 45(1), 55–70.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

United Nations. (2024). *United Nations e-government survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development*. New York, NY: United Nations.