

Konvergensi Media dan Partisipasi Publik melalui #LaporkangRey

SALBIA SALSABILA MULKI, ARYO SUBARKAH EDDYONO

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Bakrie Jakarta, Indonesia

Email: salbiasalsabilamulki@gmail.com

Abstrak

Perkembangan media digital telah mengubah pola komunikasi pemerintahan menjadi lebih terbuka, interaktif, dan partisipatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi konvergensi media dalam program #LaporkangRey Pemerintah Kabupaten Subang serta perannya dalam mendorong partisipasi publik. Penelitian ini menggunakan perspektif Convergence Culture dari Henry Jenkins melalui pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen, kemudian dianalisis menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa #LaporkangRey tidak hanya berfungsi sebagai saluran komunikasi pemerintah di media sosial, tetapi juga mengintegrasikan arus informasi lintas platform menjadi sebuah flow of governance, koordinasi antarperangkat daerah, dan participatory governance dimana keterlibatan masyarakat dalam memengaruhi prioritas pelayanan dalam pemerintahan. Integrasi tersebut membuka ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan, melakukan pengawasan, serta memberikan masukan yang selanjutnya berkembang menjadi collective intelligence dalam mendukung penyelesaian berbagai persoalan publik. Penelitian ini menunjukkan bahwa teori konvergensi media Henry Jenkins memiliki relevansi dalam menjelaskan komunikasi pemerintahan di era digital, sekaligus memperluas penerapannya pada integrasi komunikasi digital, koordinasi birokrasi, dan partisipasi masyarakat guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih responsif.

Kata Kunci: Henry Jenkins; Komunikasi Pemerintahan; Konvergensi Media; #Laporkangrey; Partisipasi Publik

Abstract

The fast-paced development of digital media has transformed government communication into a more open, interactive, and participatory process. The study discusses the implementation of media convergence in the #LaporkangRey program of the Subang Regency Government and its contribution to the development of public participation. The study uses Henry Jenkins' Convergence Culture framework and is framed as a qualitative case study. Data were collected through in-depth interviews, observation, and document analysis, and data were analyzed using source triangulation. The findings show that #LaporkangRey is not only a social media communication channel but also integrates cross-platform information flow, becoming a flow of governance, interagency coordination, and participatory governance that integrates citizen participation into a unified government communication ecosystem. This integration allows for public participation through reporting, monitoring, and providing feedback, which later turns into collective intelligence to assist in solving public issues. The study demonstrates that Jenkins' media convergence theory remains relevant to understanding digital government communication and extends it to include the convergence of digital communication, bureaucratic coordination, and citizen participation in enabling more responsive governance.

Keywords: Government Communication; Henry Jenkins; #Laporkangrey; Media Convergence; Public Participation

CoverAge

*Journal of Strategic
Communication*

Vol. 17, No. 1, Hal. 91-121

September 2026.

Fakultas Ilmu Komunikasi,
Universitas Pancasila

Accepted August 13, 2026

Revised August 30, 2026

Approved September 30, 2026

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan mendasar dalam pola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dari model komunikasi satu arah menuju komunikasi yang lebih interaktif, partisipatif, dan berbasis jejaring digital. Fenomena tersebut berkaitan erat dengan konsep *media convergence* yang diperkenalkan oleh Henry Jenkins, yaitu proses mengalirnya konten melalui berbagai platform media, kerja sama antarindustri media, serta meningkatnya partisipasi audiens dalam produksi dan distribusi informasi. Menurut (Jenkins, 2004), konvergensi media bukan sekadar perubahan teknologi, melainkan perubahan budaya yang mengubah hubungan antara teknologi, industri media, pasar, dan khalayak sehingga masyarakat tidak lagi hanya menjadi konsumen informasi, tetapi juga produsen dan penyebar informasi.

Di era digital, Konsep ini semakin relevan dalam konteks komunikasi pemerintahan mengingat media sosial kini berperan sebagai kanal komunikasi dua arah baik sarana penyaluran informasi, menampung pengaduan publik, maupun mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan (Jenkins, 2006) menegaskan bahwa budaya partisipatif memungkinkan warga berkontribusi secara aktif dalam ruang digital dan merasa bahwa kontribusinya memiliki makna dalam kehidupan sosial dan politik. Atas pertimbangan itu, media sosial pemerintah kini tidak sebatas

kanal publikasi, tetapi juga sebagai wadah diskursus publik dan kolaborasi antara pemerintah dan warga.

Perkembangan tersebut juga terlihat dalam komunikasi politik yang semakin memanfaatkan berbagai platform digital secara terintegrasi. (Adila & Eddyono, 2025) menunjukkan bahwa media sosial tidak lagi hanya digunakan sebagai saluran distribusi pesan, tetapi telah menjadi ruang pembentukan narasi, identitas, dan partisipasi melalui berbagai platform digital. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa penggunaan media sosial secara lintas platform dapat membentuk pola komunikasi yang lebih adaptif terhadap karakteristik masing-masing media. Dalam konteks penelitian ini, perspektif tersebut menjadi relevan untuk melihat bagaimana Pemerintah Kabupaten Subang memanfaatkan berbagai platform media sosial dalam mengelola komunikasi publik melalui #LaporKangRey.

Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa penggunaan media sosial pemerintah merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sekaligus memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada publik. (Linders, 2012) melalui konsep *We-Government* menjelaskan bahwa teknologi digital memungkinkan terjadinya *coproduction* antara pemerintah dan masyarakat dalam penyelesaian masalah publik. (Mergel, 2013) juga menemukan bahwa pemanfaatan media sosial pemerintah berkontribusi terhadap perubahan pola komunikasi birokrasi ke arah

yang lebih terbuka, responsif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Temuan serupa disampaikan (DePaula et al., 2018) yang menunjukkan bahwa media sosial pemerintah dapat berfungsi sebagai sarana informasi, konsultasi, dan kolaborasi dengan warga.

Dalam konteks partisipasi publik, (Lim et al., 2022) menyatakan bahwa media sosial berperan penting dalam mendukung *open government*, transparansi, dan keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan. Penelitian (Cho & Melisa, 2021) pada Pemerintah Kota Bandung menunjukkan bahwa media sosial mampu mendorong partisipasi warga dalam pelayanan publik melalui mekanisme pelaporan dan interaksi digital. (Johannessen et al., 2016) semakin menguatkan pandangan bahwa media sosial dapat menjadi ruang publik digital yang mempertemukan berbagai pemangku kepentingan untuk membangun komunikasi, bertukar informasi, serta berpartisipasi dalam proses pemerintahan. Sejalan dengan itu, temuan (Kim & Lee, 2012) membuat kanal *#LaporKangRey* dapat dipandang sebagai bentuk *e-participation* yang tidak hanya memperluas ruang partisipasi masyarakat, tetapi juga berpotensi meningkatkan transparansi pemerintah daerah sehingga memperkuat kepercayaan publik.

Penelitian mengenai pemanfaatan media sosial pemerintah di Indonesia semakin berkembang. (Tamba, D., & Kholikin, 2025) menemukan bahwa media sosial pemerintah memiliki pengaruh signifikan terhadap

pembentukan opini publik dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Penelitian lain mengenai komunikasi pemerintahan digital menunjukkan bahwa keberhasilan partisipasi publik sangat dipengaruhi oleh keterbukaan informasi, kecepatan respons, dan kemampuan pemerintah mengelola interaksi digital secara berkelanjutan (Cho & Melisa, 2021; Kim & Lee, 2012; Linders, 2012).

Meskipun demikian, penelitian-penelitian sebelumnya masih berfokus pada fungsi media sosial sebagai kanal diseminasi informasi dan pelayanan secara umum. Penelitian yang secara khusus mengaitkan teori konvergensi media Henry Jenkins dengan praktik komunikasi pemerintahan daerah melalui integrasi berbagai platform digital masih relatif terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang menelaah bagaimana program pengaduan kepala daerah dapat membentuk budaya partisipatif masyarakat melalui konvergensi media.

Fenomena tersebut terlihat pada program *#LaporKangRey* yang dikembangkan oleh Bupati Subang sebagai kanal aspirasi masyarakat berbasis media sosial. Program ini memanfaatkan berbagai platform digital secara terintegrasi sehingga masyarakat dapat menyampaikan laporan, keluhan, maupun usulan secara lebih mudah dan cepat. Integrasi tersebut mencerminkan karakteristik konvergensi media sebagaimana dijelaskan (Jenkins, 2006), yakni aliran informasi lintas platform dan keterlibatan aktif pengguna

dalam proses komunikasi. Melalui #LaporKangRey, masyarakat tidak hanya menerima informasi pemerintah, tetapi juga berpartisipasi dalam pengawasan, penyampaian aspirasi, dan pemecahan masalah publik.

Berdasarkan penelusuran literatur, penelitian mengenai #LaporKangRey sebagai implementasi konvergensi media dalam komunikasi pemerintahan Kabupaten Subang masih sangat terbatas sehingga memberikan ruang kebaruan bagi penelitian ini. Kebaruan penelitian terletak pada analisis mengenai bagaimana konvergensi media membentuk partisipasi publik melalui integrasi berbagai platform digital pemerintah daerah serta bagaimana budaya partisipatif masyarakat muncul dalam praktik komunikasi pemerintahan lokal. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi konvergensi media dalam program #LaporKangRey, serta mengidentifikasi bentuk partisipasi publik yang muncul melalui penggunaan berbagai platform digital, khususnya dalam menciptakan komunikasi dua arah antara pemerintah kabupaten Subang dan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menjawab dua pertanyaan penelitian: (1) bagaimana implementasi konvergensi media dalam program #LaporKangRey pada komunikasi pemerintahan Kabupaten Subang? (2) bagaimana proses konvergensi media tersebut menghubungkan partisipasi masyarakat

dengan koordinasi birokrasi dalam pelayanan publik?

TINJAUAN PUSTAKA

Konvergensi Media

Transformasi digital mengubah cara informasi diproduksi, didistribusikan, dan dimaknai. Media tidak lagi sekadar menjadi saluran pesan satu arah, tetapi berkembang sebagai ruang interaksi yang mempertemukan berbagai aktor dengan pengalaman dan pengetahuan yang beragam. Perubahan ini berkaitan dengan konsep *media convergence* yang menjelaskan bagaimana teknologi dan perilaku pengguna membentuk pola komunikasi baru di berbagai platform (Jenkins, 2004, 2006).

Konvergensi media tidak hanya merujuk pada perkembangan teknologi, tetapi juga pada hubungan antara media, industri, dan pengguna dalam memanfaatkan berbagai platform secara bersamaan. Batas antara media konvensional dan digital semakin cair, sementara khalayak berperan lebih aktif sebagai penerima, produsen, sekaligus penyebarluaskan informasi (Jenkins, 2006). Karena itu, konvergensi merupakan proses budaya yang terus berkembang, bukan sekadar hasil dari kemajuan teknologi.

(Jenkins, 2006) menjelaskan tiga dimensi utama dalam *convergence culture*, yaitu *media convergence*, *participatory culture*, dan *collective intelligence*. Pada dimensi *media convergence*, konten mengalir melalui berbagai platform, melibatkan kolaborasi dalam proses produksi dan

distribusi, serta mendorong audiens berpindah antarplatform sesuai kebutuhan informasinya.

Konsep *flow of content across multiple media platforms* menunjukkan bahwa informasi dapat didistribusikan, direproduksi, dan diadaptasi melalui berbagai saluran. Dalam komunikasi pemerintahan, satu pesan dapat disebarluaskan melalui Instagram, Facebook, YouTube, TikTok, situs resmi, hingga aplikasi pesan instan. Integrasi tersebut tidak hanya memperluas jangkauan informasi, tetapi juga membuka ruang interaksi karena setiap platform memiliki karakteristik dan pola keterlibatan pengguna yang berbeda. Dengan demikian, efektivitas komunikasi pemerintah tidak hanya bergantung pada penggunaan satu media, tetapi pada kemampuan mengintegrasikan berbagai platform sebagai ekosistem komunikasi yang saling mendukung (Jenkins, 2006)

Temuan mengenai pentingnya integrasi lintas media juga terlihat dalam komunikasi kelembagaan pemerintah. (Ningrat dan Eddyono, 2025) menunjukkan bahwa strategi komunikasi lintas media pada Kementerian Keuangan memungkinkan informasi kebijakan dikemas dan didistribusikan melalui karakteristik platform yang berbeda. Strategi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah di media digital tidak hanya berkaitan dengan pemilihan platform, tetapi juga dengan kemampuan mengadaptasi pesan dan format komunikasi sesuai dengan karakteristik media yang digunakan. Perspektif ini memperkuat pemahaman bahwa integrasi

berbagai platform merupakan bagian penting dalam membangun ekosistem komunikasi pemerintah di era digital

Aspek kedua dalam konvergensi media adalah *cooperation between multiple media industries*, yaitu kolaborasi antarlembaga dalam memproduksi, mengelola, dan mendistribusikan informasi (Jenkins, 2006). Dalam konteks pemerintahan, prinsip ini dapat diterapkan melalui koordinasi unit komunikasi, perangkat daerah, dan berbagai platform digital untuk memastikan informasi serta laporan masyarakat dikelola secara terpadu.

Aspek ketiga adalah *migratory behavior of media audiences*, yang menunjukkan kecenderungan audiens berpindah antarplatform untuk memperoleh informasi sesuai kebutuhan. Audiens tidak lagi sekadar penerima pesan, tetapi aktif memilih, mengakses, menafsirkan, dan menyebarkan informasi melalui berbagai saluran (Jenkins, 2006).

Selain *media convergence*, (Jenkins, 2006) menjelaskan *participatory culture*, yaitu kondisi ketika pengguna tidak hanya menerima informasi, tetapi turut memproduksi, mendiskusikan, dan menyebarkannya. Dalam komunikasi pemerintahan, media sosial membuka ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik, laporan, dan aspirasi sehingga komunikasi berkembang dari pola satu arah menuju interaksi yang lebih terbuka dan partisipatif.

Dimensi berikutnya adalah *collective intelligence*, yaitu terbentuknya pengetahuan

kolektif melalui pertukaran informasi, pengalaman, dan perspektif dalam jaringan digital (Jenkins, 2006). Dalam komunikasi pemerintahan, pengetahuan masyarakat dapat melengkapi keterbatasan pemerintah dalam mengetahui kondisi lapangan. Laporan mengenai pelayanan publik, infrastruktur, maupun persoalan sosial dapat menjadi sumber informasi bagi pemerintah dalam merespons dan merumuskan penyelesaian masalah.

Dalam penelitian ini, konsep (Jenkins, 2006) digunakan untuk menganalisis implementasi #LaporKangRey sebagai praktik komunikasi Pemerintah Kabupaten Subang. Program tersebut tidak hanya memanfaatkan berbagai platform digital untuk menyampaikan informasi, tetapi juga membuka ruang bagi masyarakat untuk melapor, berinteraksi, dan memperoleh respons pemerintah. Dengan demikian, #LaporKangRey dapat dipahami sebagai praktik konvergensi media yang mengintegrasikan pergerakan konten, kolaborasi antarlembaga, perilaku lintas platform, partisipasi publik, dan pembentukan pengetahuan kolektif.

Perspektif Jenkins membantu melihat keberhasilan #LaporKangRey tidak hanya dari jumlah laporan, tetapi juga dari bagaimana informasi bergerak lintas platform, masyarakat berpartisipasi, dan pengetahuan kolektif dimanfaatkan dalam merespons persoalan publik. Kerangka ini memperlihatkan pergeseran komunikasi pemerintahan dari

pola hierarkis menuju komunikasi yang lebih terbuka, kolaboratif, dan partisipatif (Jenkins, 2006)

E-Government dan E-Participation dalam Komunikasi Pemerintahan

Perkembangan teknologi digital mengubah pola hubungan pemerintah dan masyarakat dari komunikasi satu arah menuju hubungan yang lebih kolaboratif. Dalam konsep *e-government*, masyarakat tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga dapat terlibat dalam penyampaian informasi, pemecahan masalah, dan perbaikan pelayanan publik. (Linders, 2012) menyebut pergeseran ini sebagai *from e-government to we-government*, ketika masyarakat berperan sebagai mitra pemerintah dalam *citizen coproduction*. Pemerintah tidak hanya menyediakan layanan, tetapi juga mengoordinasikan kontribusi masyarakat melalui media digital.

Konsep tersebut berkaitan dengan *e-participation*, yaitu keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan melalui sarana elektronik. (Kim & Lee, 2012) menunjukkan bahwa partisipasi digital tidak cukup hanya didukung oleh ketersediaan kanal, tetapi juga dipengaruhi oleh respons pemerintah, transparansi, serta peluang masyarakat untuk memengaruhi proses pemerintahan. Dengan demikian, kualitas respons dan keterbukaan menjadi faktor penting dalam membentuk partisipasi digital yang bermakna.

Dalam konteks media sosial, (Cho & Melisa, 2021) menunjukkan bahwa platform

digital dapat mendukung *citizen coproduction* melalui komunikasi dua arah, baik penyampaian informasi oleh pemerintah maupun pelaporan dan pemberian informasi oleh masyarakat terkait pelayanan publik. Media sosial dengan demikian tidak hanya berfungsi sebagai kanal diseminasi, tetapi juga sebagai ruang interaksi dan kontribusi masyarakat.

Ketiga perspektif tersebut saling melengkapi. (Linders, 2012) menekankan perubahan peran masyarakat menjadi mitra pemerintah, (Kim & Lee, 2012) menyoroti kualitas partisipasi, respons, dan transparansi, sedangkan (Cho & Melisa, 2021) menunjukkan praktik *citizen coproduction* melalui media sosial. Dalam penelitian ini, perspektif *e-government* dan *e-participation* digunakan secara komplementer dengan teori konvergensi media (Jenkins, 2006). Jika Jenkins menjelaskan pergerakan konten, perilaku lintas platform, partisipasi, dan pengetahuan kolektif, maka perspektif *e-government* dan *e-participation* menjelaskan bagaimana arus informasi tersebut terhubung dengan hubungan pemerintah-masyarakat, pelayanan, dan tindak lanjut laporan. Kerangka ini relevan untuk memahami *#LaporKangRey*, karena laporan yang disampaikan melalui berbagai platform tidak berhenti sebagai interaksi digital, tetapi diteruskan ke dalam proses pengelolaan dan tindak lanjut pemerintah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk memahami implementasi konvergensi media dalam Program *#LaporKangRey* di Kabupaten Subang. Desain studi kasus digunakan untuk mengkaji fenomena kontemporer dalam konteks nyata dengan memanfaatkan berbagai sumber informasi (Yin, 2017)

Penelitian dilaksanakan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Subang dengan *#LaporKangRey* sebagai unit analisis. Pemilihan kasus mempertimbangkan karakteristik program sebagai inovasi komunikasi publik yang memanfaatkan media sosial untuk menyalurkan aspirasi dan pengaduan Masyarakat (Solihin, 2026) serta konteks pendekatan komunikasi pemerintahan pada periode kepemimpinan Bupati Subang termuda Dimana dilantik pada usia dua puluh delapan tahun (Maryadi, 2025). Integrasi berbagai platform digital yang digunakan dalam program tersebut menjadikannya relevan dianalisis melalui perspektif konvergensi media (Jenkins, 2006)

Pengumpulan data dilakukan pada Mei–Juli 2026 melalui wawancara mendalam, observasi nonpartisipan, dan studi dokumentasi. Ketiga teknik digunakan secara saling melengkapi dan mendukung triangulasi untuk memperkuat interpretasi data (Miles et al., 2014).

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur berdasarkan fokus penelitian dan dimensi *flow of content across multiple media*

platforms, participatory culture, dan collective intelligence (Jenkins, 2006). Informan dipilih secara *purposive sampling* berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam implementasi *#LaporKangRey* (Patton, 2015)

Informan dalam penelitian ini melibatkan masyarakat yang pernah menggunakan layanan *#LaporKangRey* untuk menyampaikan laporan atau aspirasi serta tiga informan internal Pemerintah Kabupaten Subang yang terdiri atas Kepala Bagian Prokompim Sekretariat daerah kabupaten Subang, aparatur yang menjabat sebagai PIC koordinator Dumas atau pengelolaan pengaduan Pemerintah Kabupaten Subang, pengelola *Media Sosial Monitoring* atau tim medsos Bupati. Proses penentuan jumlah informan dilakukan berdasarkan prinsip *information power*, yaitu pengumpulan data dihentikan ketika informasi yang diperoleh telah menunjukkan pola yang berulang dan tidak lagi menghasilkan temuan baru yang substantif.

Selain wawancara, penelitian menggunakan observasi nonpartisipan terhadap aktivitas komunikasi pada platform digital *#LaporKangRey*. Observasi difokuskan pada pola interaksi pemerintah-masyarakat, penyampaian informasi, mekanisme respons terhadap laporan, dan perpindahan informasi antarkanal digital. Dokumentasi mencakup unggahan media sosial resmi pemerintah, dokumentasi visual, arsip digital, berita pada laman resmi pemerintah, dokumen kebijakan

pelayanan pengaduan, dan materi komunikasi terkait *#LaporKangRey*. Data kemudian diorganisasi dalam bentuk transkrip wawancara, catatan lapangan, dan dokumen digital, lalu dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña melalui kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (Miles et al., 2014)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konvergensi Media dalam Implementasi *#LaporKangRey*

Berdasarkan hasil wawancara, Program *#LaporKangRey* menunjukkan implementasi konvergensi media dalam komunikasi pemerintahan di Kabupaten Subang. Pemerintah daerah tidak lagi hanya mengandalkan saluran formal yang cenderung satu arah, tetapi memanfaatkan media digital untuk membangun interaksi dan kedekatan dengan masyarakat. Kepala Bagian Prokompim menjelaskan bahwa "*Pak Bupati ingin ada kedekatan emosional dengan masyarakat*" dan diharapkan *#LaporKangRey* dapat menghadirkan hubungan yang lebih dekat, seperti "*abang dan adik atau seperti orang tua dengan anak.*"

Dalam *Convergence Culture*, (Jenkins, 2006) menjelaskan bahwa konvergensi media tidak semata-mata berkaitan dengan teknologi, tetapi juga perubahan dalam proses produksi, distribusi, dan pemanfaatan informasi. Konvergensi ditandai oleh *flow of content across multiple media platforms*,

cooperation between multiple media industries, dan migratory behavior of media audiences. Dalam konteks *#LaporKangRey*, ketiga karakteristik tersebut muncul dalam bentuk yang disesuaikan dengan komunikasi pemerintahan daerah.

Aspek pertama, *flow of content across multiple media platforms*, terlihat dari pengelolaan dan distribusi konten pemerintah secara lintas platform. Hasil wawancara menunjukkan bahwa satu konten dirancang untuk dipublikasikan pada berbagai media sosial, seperti Instagram dan Facebook. Sebagaimana dijelaskan informan, *"ketika Instagram update, Facebook juga pasti ada konten yang naik."* Pola tersebut menunjukkan bahwa arus informasi berlangsung secara terintegrasi sehingga masyarakat memiliki berbagai pilihan kanal untuk memperoleh informasi maupun menyampaikan aspirasi. Akses tersebut juga dibuka melalui TikTok, Instagram, dan YouTube, baik melalui komentar maupun *direct message (DM)*. Informan menyebutkan bahwa *"semua masyarakat Kabupaten Subang bisa mengadukan permasalahannya langsung kepada Pak Bupati."*

Temuan ini sejalan dengan (Ningrat dan Eddyono, 2025) yang menunjukkan bahwa strategi lintas media dalam komunikasi pemerintah memungkinkan informasi dikembangkan dan didistribusikan melalui karakteristik platform yang berbeda. Dalam *#LaporKangRey*, lintas media tidak hanya berfungsi memperluas distribusi pesan

pemerintah, tetapi juga menyediakan berbagai pintu masuk bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan. Informasi tersebut selanjutnya dapat bergerak dari ruang digital menuju proses pengelolaan pengaduan di dalam birokrasi.

Konvergensi juga diperkuat dengan konsistensi penyebutan *#LaporKangRey* dalam berbagai unggahan dan sambutan Bupati Subang. Media digital kemudian berfungsi sebagai ruang komunikasi dua arah yang memudahkan masyarakat menyampaikan keluhan, kejadian, maupun persoalan tanpa prosedur administratif yang rumit. Hal ini ditegaskan oleh Informan selaku *Social Media Monitoring* *"Semua masyarakat dapat melaporkan kejadian, keluhan, maupun persoalan apa pun melalui media sosial... tanpa harus menggunakan format tertentu."*



Gambar 1. Postingan Sosialisasi Kanal Pengaduan #LaporKangRey

Sumber: www.instagram.com/reynaldyputraofficial

Pada sambutan Idulfitri, Bupati Subang menyampaikan: *"Melalui layanan pengaduan masyarakat #LaporKangRey, ribuan laporan dari warga telah masuk dan ditindaklanjuti. Bahkan, banyak di antaranya dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 24 jam."*

Pernyataan tersebut memperkuat temuan bahwa *#LaporKangRey* telah berkembang dari kanal media sosial menjadi bagian dari ekosistem komunikasi pemerintahan yang menghubungkan masyarakat, platform digital, dan perangkat daerah. Temuan tersebut juga terlihat dari pengalaman pengguna yang mengetahui *#LaporKangRey* melalui media sosial pemerintah dan memilih menyampaikan laporan melalui kolom komentar TikTok karena dianggap mudah diakses dan tidak rumit. Perspektif ini menunjukkan perbedaan antara fungsi program dari sisi pemerintah sebagai mekanisme penerimaan dan distribusi laporan dengan pengalaman pengguna yang terutama merasakan kemudahan dalam menyampaikan persoalan tanpa harus datang ke kantor pemerintahan. Namun, pengalaman positif tersebut tidak dapat digeneralisasi kepada seluruh pengguna karena preferensi dan pengalaman masyarakat dapat berbeda.

Penggunaan berbagai platform juga mempertimbangkan karakteristik dan kebiasaan audiens. Kepala Bagian Prokompim menjelaskan bahwa Facebook cenderung menjangkau pengguna yang lebih dewasa, sementara Instagram memiliki karakteristik

audiens berbeda. Dengan demikian, konvergensi menyediakan pilihan kanal sesuai kebiasaan digital masyarakat. Integrasi lintas platform terlihat dalam pengelolaan laporan. Tim *Social Media Monitoring* merekap aduan setiap hari dan meneruskannya kepada Bupati serta Bagian Tata Pemerintahan (Tapem), yang kemudian memetakan laporan berdasarkan kewenangan OPD atau kecamatan. Hasil tindak lanjut dipublikasikan kembali melalui media sosial sebagai bentuk transparansi. Pola ini menunjukkan integrasi kanal komunikasi dengan mekanisme birokrasi. Pola ini berbeda dengan temuan (Isnaini et al., 2025) pada program BESADU di Kabupaten Belitung Barat, yang menunjukkan bahwa berbagai kanal komunikasi belum sepenuhnya didukung sistem monitoring dan pelaporan yang terintegrasi.

Arus informasi dalam *#LaporKangRey* tidak berhenti pada distribusi konten antarkanal, tetapi bergerak dari laporan masyarakat menuju rekapitulasi, pemetaan OPD, tindak lanjut, dan publikasi kembali. Pola ini sejalan dengan (Adila & Eddyono, 2025), ekosistem media digital memungkinkan konten hadir melalui berbagai platform dengan batas komunikasi daring dan luring yang semakin terintegrasi. Dalam *#LaporKangRey*, arus tersebut tidak berhenti pada distribusi informasi, tetapi berlanjut dari laporan masyarakat kemudian dilakukan rekapitulasi dan pemetaan OPD

serta dilakukan tindak lanjut dan publikasi sebagai evidence tindak lanjut dari masing-masing OPD terkait.

Dengan demikian, penelitian ini menemukan bahwa *flow of content* dalam komunikasi pemerintahan berkembang menjadi *flow of governance*, yaitu ketika arus informasi digital terhubung dengan koordinasi birokrasi dan menghasilkan tindak lanjut pelayanan publik. Temuan ini menjadi kontribusi teoretis dengan memperluas penerapan konsep konvergensi (Jenkins, 2006) dalam konteks komunikasi pemerintahan daerah.

Dalam *screenshot* komentar masyarakat pada Instagram, TikTok, dan YouTube yang berada pada Gambar 2, Gambar 3, dan Gambar 4. menunjukkan bahwa implementasi *#LaporKangRey* tidak hanya mencerminkan karakteristik *flow of content across multiple media platforms* yang berkembang menjadi *flow of governance*, tetapi juga memperlihatkan adanya *cooperation between multiple media industries*. Berdasarkan hasil observasi, masyarakat tidak terpaku menggunakan satu media sosial ketika menyampaikan aduan. Sebagian memilih Instagram, sementara yang lain lebih nyaman menggunakan TikTok, Facebook, atau YouTube. Meskipun mediana berbeda, seluruh laporan tetap masuk ke sistem pengelolaan yang sama sehingga pemerintah dapat menindaklanjutinya tanpa membedakan asal platform. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki

keleluasaan untuk memilih platform yang dianggap paling sesuai dan mudah diakses dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun usulan terkait pelayanan publik.

Gambar 2. Aduan Masyarakat pada Kolom Komentar



Sumber: www.tiktok.com/@reynaldyputraofficial



Gambar 3 . Aduan Masyarakat pada Kolom Komentar Instagram Bupati Subang

Sumber: www.instagram.com/reynaldyputraofficial



Gambar 4 . Aduan Masyarakat pada Kolom Komentar Youtube Bupati Subang

Sumber: <https://youtube.com/@reynaldyputraofficial>

Penggunaan berbagai platform tersebut tidak hanya memperluas saluran penyebaran informasi pemerintah, tetapi juga membuka ruang bagi komunikasi dua arah dan keterlibatan masyarakat. (Faber, 2022) menunjukkan bahwa setiap platform memiliki karakteristik dan pola keterlibatan pengguna yang berbeda dalam komunikasi pemerintah, sementara (Gruzd et al., 2018) menunjukkan bahwa penggunaan lintas platform dapat menghasilkan bentuk interaksi yang berbeda, termasuk komunikasi dua arah dalam merespons perhatian dan kekhawatiran publik.

Dengan demikian, konvergensi media dalam konteks komunikasi pemerintahan tidak berhenti pada distribusi informasi, tetapi dapat berkembang menjadi mekanisme interaksi, penyampaian aspirasi, dan partisipasi publik dimana media sosial menjadi pintu awal koordinasi yang memudahkan

proses tindak lanjut terhadap aduan yang disampaikan oleh masyarakat. Fitur komentar dan penyebutan (*tagging*) akun perangkat daerah menjadi mekanisme yang menghubungkan masyarakat dengan instansi yang memiliki kewenangan terhadap substansi laporan. Fitur komentar dan penyebutan (*tagging*) menjadi *affordance* yang memudahkan masyarakat menghubungkan laporan dengan aktor atau perangkat daerah yang dianggap relevan (Chen et al., 2016; Khan et al., 2019; Stamati et al., 2015). Fitur komentar memungkinkan penyampaian laporan dan respons secara langsung, sedangkan *tagging* dapat digunakan untuk mengarahkan perhatian akun tertentu terhadap isu yang disampaikan (Dini et al., 2018; Kang et al., 2020; Kern et al., 2010; Strohmaier et al., 2010)

Temuan penelitian menunjukkan bahwa informasi dalam #LaporKangRey tidak berhenti pada media sosial, tetapi dilanjutkan melalui komunikasi dan koordinasi antarbagian, OPD, dan kecamatan sehingga tindak lanjut dapat berlangsung lebih cepat. Hal ini sejalan dengan (Wiwitan et al., 2025) bahwa konvergensi media tidak hanya mengintegrasikan data dari berbagai platform, tetapi juga membutuhkan kapasitas sumber daya manusia dan koordinasi antarunit untuk mendukung komunikasi dan pengambilan keputusan secara efektif.

Mengacu pada (Jenkins, 2006), konvergensi media tidak hanya berkaitan dengan perpindahan konten antarmedia,

tetapi juga kerja sama antara teknologi, organisasi, dan pengguna dalam produksi serta distribusi informasi. Dalam *#LaporkangRey*, arus informasi dari Instagram, Facebook, TikTok, YouTube, dan WhatsApp diintegrasikan melalui koordinasi Tim *Social Media Monitoring* Bupati, Bagian Tata Pemerintahan, OPD, kecamatan, hingga kepala daerah. Media sosial menjadi pintu masuk laporan, sedangkan verifikasi, pemetaan, distribusi, dan tindak lanjut dilakukan melalui mekanisme birokrasi.

Temuan wawancara menunjukkan bahwa laporan dari berbagai kanal dikumpulkan, diverifikasi, dan didistribusikan kepada OPD terkait. Proses ini menunjukkan bahwa konvergensi tidak sekadar berupa penggunaan banyak platform, tetapi juga integrasi alur informasi dan koordinasi antarsatuan organisasi. Kondisi tersebut mencerminkan *networked collaboration* dan *cross-platform integration* sebagaimana dikemukakan (Sekar et al., 2025)), sementara (Jaelani, 2025) menunjukkan bahwa pengelolaan informasi publik melalui media sosial juga membutuhkan penyaringan isu dan kolaborasi antar lembaga serta pemangku kepentingan.

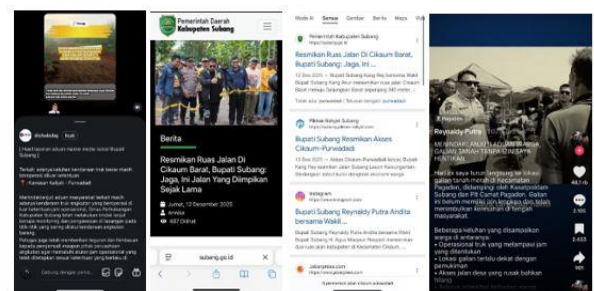
Secara fungsional, Tim *Social Media Monitoring* Bupati menghimpun laporan, Bagian Tata Pemerintahan memetakan dan mendistribusikannya, sedangkan OPD dan kecamatan menindaklanjuti sesuai kewenangan. Bukti penyelesaian kemudian dipublikasikan kembali melalui media sosial.

Dengan demikian, *#LaporkangRey* memperlihatkan adanya integrasi antara komunikasi digital dan proses kerja birokrasi.

Temuan ini memperkuat (Mergel, 2013) bahwa adopsi media sosial dapat mendorong transformasi administrasi birokrasi menjadi lebih responsif melalui integrasi media digital dengan mekanisme organisasi. Dengan demikian, konvergensi media dalam *#LaporkangRey* tidak hanya berupa integrasi lintas platform, tetapi juga integrasi informasi, koordinasi kelembagaan, dan mekanisme tindak lanjut sehingga laporan masyarakat dapat bergerak dari ruang digital menuju proses pelayanan publik.

No	Tanggal	Isi	Status	Catatan
1	2025-10-10	...	...	...
2	2025-10-11	...	...	...
3	2025-10-12	...	...	...
4	2025-10-13	...	...	...
5	2025-10-14	...	...	...

Gambar 5. screenshot spreadsheet pengaduan Masyarakat
Sumber: Spreadsheet Progres pengaduan Masyarakat atau link TRC



Gambar 6. screenshot media sosial OPD, Bupati Subang, website pemerintah daerah dan SERP (Search Engine Results Page) Google mengenai Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Sumber: Olahan Peneliti, 2026

Temuan ini memperluas penelitian *Social media adoption and resulting tactics in the U.S. federal*

government yang menyatakan bahwa media sosial meningkatkan keterbukaan komunikasi pemerintah. Temuan peneliti menunjukkan bahwa Kabupaten Subang memanfaatkan media sosial tidak sebatas sebagai sarana untuk membangun komunikasi dua arah, tetapi telah menjadi bagian dari mekanisme administrasi pemerintahan. Temuan ini juga mendukung konsep *We-Government* (Linders, 2012), yang menunjukkan bahwa kolaborasi tidak hanya terjadi antara pemerintah dan warga, melainkan juga diinternalisasi melalui koordinasi lintas perangkat daerah dimana informasi yang berasal dari masyarakat tidak hanya menjadi bahan komunikasi publik, tetapi juga menjadi dasar koordinasi lintas organisasi.

Dengan demikian, konvergensi media dalam penelitian ini tidak hanya dipahami sebagai penggabungan berbagai platform komunikasi, tetapi juga terlihat pada terintegrasinya alur kerja pemerintahan dalam mengelola informasi dan menindaklanjuti aduan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa praktik #LaporKangRey merefleksikan konsep *We-Government* (Linders, 2012), di mana masyarakat tidak hanya menjadi penyampai aspirasi, tetapi berperan sebagai mitra pemerintah dalam proses penyelesaian masalah publik melalui mekanisme *citizen coproduction*.

Temuan ini juga memperlihatkan bahwa konsep *cooperation* yang dikemukakan (Jenkins, 2006) memiliki relevansi yang lebih luas ketika diterapkan pada praktik komunikasi pemerintahan, terutama dalam membangun

koordinasi lintas media dan lintas perangkat daerah. Pemanfaatan media sosial memungkinkan terbentuknya hubungan kolaboratif dan pertukaran informasi antara pemerintah dan masyarakat sebagaimana dijelaskan (Linders, 2012), sekaligus membuka ruang komunikasi dan koordinasi antarpelaksana pemerintahan (Machmud et al., 2021) Dalam konteks #LaporKangRey, *cooperation* terlihat ketika laporan masyarakat yang berasal dari berbagai platform dikumpulkan, diverifikasi, dan diteruskan kepada perangkat daerah terkait untuk ditindaklanjuti. Temuan ini sekaligus memperlihatkan karakter yang berbeda dari penelitian (Cho & Melisa, 2021) di Kota Bandung, yang menemukan bahwa komunikasi media sosial pemerintah masih didominasi pola *government-to-citizen*, sedangkan komunikasi *citizen-to-government* dalam bentuk *citizen reporting* masih terbatas. Sehingga kanal #LaporKangRey memperluas pemaknaan *cooperation* Jenkins dari sekadar kolaborasi dalam ekosistem media menjadi proses koordinasi yang menghubungkan masyarakat, pengelola media sosial, dan perangkat daerah dalam pengelolaan informasi publik.

Dalam konteks pemerintahan daerah, kerja sama yang menjadi inti konvergensi bukan hanya antarmedia, tetapi juga lintas organisasi publik yang memiliki kewenangan berbeda. Artinya, konvergensi media pada sektor pemerintahan lebih tepat dipahami

sebagai perpaduan antara integrasi media digital dan tata kelola kolaboratif. Hal ini disampaikan oleh pengelola social media monitoring system yang menyatakan bahwa *"setiap sore akan dilaporkan kepada Pak Bupati dalam bentuk dokumen PDF yang sudah disusun. Selanjutnya diteruskan kepada tim di Bagian Tata Pemerintahan (Tapem). Di sana akan dilakukan pemetaan apakah suatu aduan menjadi tanggung jawab OPD tertentu atau kecamatan tertentu."* Senada dengan itu, PIC Koordinator pengaduan menjelaskan bahwa setelah laporan diterima dari Tim *Social Media Monitoring*, *"kita input di link TRC Aduan... aduan-aduan itu dimasukkan sesuai dinas mana, pengampunya mana, habis itu kita tinggal memantau saja karena kecamatan atau dinas masing-masing langsung menindaklanjuti."* Kepala Bagian Prokompim juga mengkonfirmasi bahwa segala informasi yang berasal dari berbagai platform media sosial direkap setiap hari, diteruskan kepada Bagian Tata Pemerintahan untuk dipetakan sesuai kewenangan OPD, kemudian hasil tindak lanjut dipublikasikan kembali melalui berbagai platform media sosial sebagai bentuk transparansi kepada masyarakat.

Hal ini menunjukan bahwa konvergensi media dalam *#LaporKangRey* tidak hanya berlangsung melalui penggunaan berbagai platform digital, tetapi juga melalui koordinasi antarsatuan kerja dalam pengelolaan laporan masyarakat. Laporan yang diterima melalui Instagram, TikTok,

Facebook, dan YouTube dikumpulkan dan diverifikasi oleh tim komunikasi sebelum diteruskan kepada perangkat daerah yang memiliki kewenangan untuk menindaklanjutinya. Pola tersebut menunjukkan bahwa konvergensi media memiliki dimensi organisasional, karena integrasi berbagai kanal komunikasi membutuhkan pembagian peran, koordinasi alur kerja, dan pertukaran informasi antardivisi (García-Avilés et al., 2014; Setiadarma & Rizkiansyah, 2021). Dalam konteks pemerintahan, koordinasi melalui media sosial juga dapat berlangsung pada tingkat konten dan hubungan antarlembaga, sebagaimana ditunjukkan oleh (Liu et al., 2021).

Dengan demikian, koordinasi antarsatuan kerja menjadi mekanisme yang menghubungkan konvergensi kanal komunikasi dengan proses tindak lanjut laporan masyarakat. Karakteristik ketiga, yaitu *migratory behavior of media audiences*, tampak melalui perubahan perilaku masyarakat dalam menyampaikan aspirasi kepada pemerintah. Temuan ini sejalan dengan (Dini et al., 2018) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial dalam e-participation di Indonesia memberikan affordance berupa kemudahan akses dan interaksi antara masyarakat dengan pemerintah, sekaligus berpotensi memotong rantai birokrasi tradisional dalam penyampaian laporan. Temuan tersebut diperkuat oleh (Muttaqin & Pusvita, 2023)

yang menunjukkan bahwa penggunaan media sosial untuk layanan pengaduan publik pada sejumlah instansi pemerintah daerah lebih tinggi dibandingkan penggunaan aplikasi *e-government*. Temuan ini sejalan dengan pernyataan Reza bahwa "*#LaporKangRey merupakan salah satu program yang digunakan Pak Bupati agar pengaduan masyarakat tidak harus melalui jalur formal. Semua masyarakat dapat melaporkan kejadian, keluhan, maupun persoalan apa pun melalui media sosial... tanpa harus menggunakan format tertentu.*" Temuan ini menunjukkan adanya pergeseran aktivitas audiens menuju ruang digital yang lebih familiar dan mudah diakses.

Pergeseran tersebut sejalan dengan (Muttaqin & Puvita, 2023) yang menunjukkan bahwa media sosial digunakan sebagai salah satu kanal layanan pengaduan publik. Namun, media sosial tidak sepenuhnya menggantikan kanal formal karena sistem seperti SP4N-LAPOR! tetap berperan dalam penerimaan, penerusan, dan pemantauan pengaduan (Premaiswari et al., 2024). Namun Keterbukaan kanal pengaduan tanpa format yang terlalu ketat memiliki dua sisi. Satu sisi memang memudahkan masyarakat menyampaikan laporan secara spontan, tetapi satu sisi membuka peluang masuknya informasi yang belum terverifikasi atau laporan yang tidak tepat. (Dini et al., 2018) menunjukkan bahwa sistem pengaduan digital pemerintah perlu menerapkan verifikasi, penyaringan

(*filtering*), dan pengalihan laporan sebelum diteruskan kepada instansi terkait untuk meminimalkan laporan yang salah sasaran. Dalam konteks #LaporKangRey, *migratory behavior* tidak hanya terlihat dari perpindahan masyarakat dari kanal formal ke media sosial, tetapi juga dari perpindahan informasi dari ruang publik digital menuju mekanisme koordinasi internal pemerintah melalui proses verifikasi dan distribusi kepada OPD terkait. Dengan demikian, konvergensi media menjadi penghubung antara partisipasi masyarakat melalui media sosial dan mekanisme administratif pemerintah, sekaligus memperluas pemaknaan *migratory behavior* (Jenkins, 2006) dalam konteks komunikasi pemerintahan lokal.

Selain itu, perpindahan audiens dalam konteks *migratory behavior of media audiences* tidak hanya terjadi dari ruang *offline* ke *online* atau dari kanal formal menuju kanal digital, tetapi juga berlangsung antarkanal digital. Temuan ini terlihat dari pengalaman salah satu pengguna bahwa laporan pertama disampaikan melalui *Instagram Story* dengan menandai akun Bupati karena menganggap cara tersebut paling mudah dilakukan. Pada saat itu, ia bahkan belum mengetahui bahwa terdapat program #LaporKangRey. Setelah laporannya memperoleh respons dan diunggah kembali melalui akun resmi Bupati di Instagram maupun TikTok, responden mengaku mulai mengikuti perkembangan informasi pada berbagai platform media sosial pemerintah.

la menyatakan, "*Awalnya saya lebih concern ke Instagram... dari situ saya jadinya lihat juga ke TikTok.*" Dari temuan pengalaman pengguna *#LaporKangRey* pun menunjukkan terjadinya perubahan perilaku dalam memanfaatkan media sosial pemerintah.

Perubahan tersebut juga dirasakan oleh masyarakat lain sebagai pengguna layanan. Pengguna *#LaporKangRey* lainnya mengaku mengetahui *#LaporKangRey* melalui media sosial, sementara pengalaman selama menyampaikan laporan dinilai cepat tanggap. Mayoritas pengguna yang diwawancarai juga menyatakan bahwa laporannya memperoleh tindak lanjut dan bersedia kembali menggunakan *#LaporKangRey* apabila memiliki keluhan di kemudian hari.

Kondisi ini menunjukkan bahwa pemerintah tidak lagi menunggu laporan melalui saluran administratif, tetapi hadir di ruang digital tempat masyarakat berinteraksi. Sehingga komunikasi berlangsung lebih terbuka dan responsif. Perubahan yang terjadi tidak hanya terlihat pada penggunaan media digital sebagai sarana komunikasi, tetapi juga pada cara pemerintah dan masyarakat membangun hubungan yang lebih terbuka. Melalui berbagai kanal media sosial, masyarakat memiliki kesempatan untuk menyampaikan persoalan maupun kebutuhan yang mereka alami secara langsung. Aspirasi tersebut kemudian menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam menentukan prioritas pelayanan.

Sebagaimana disampaikan oleh salah satu tim *Social Media Monitoring* bahwa "*ketika masyarakat diberikan ruang untuk berkontribusi langsung dan berpartisipasi langsung dalam pembangunan, ternyata program-program pemerintah menjadi lebih tepat sasaran.*"

Temuan ini sejalan dengan (Cho & Melisa, 2021) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial oleh pemerintah daerah dapat membuka ruang *citizen-to-government communication* melalui *citizen sourcing* dan *citizen reporting*. Informasi yang berasal dari masyarakat dapat berkontribusi pada proses *co-assessment* dan *co-designing* pelayanan publik, sehingga kebutuhan warga dapat menjadi bagian dari pertimbangan dalam pengembangan dan penyelenggaraan layanan.

Partisipasi Publik melalui *#LaporKangRey*

Konvergensi media yang diterapkan melalui program *#LaporKangRey* turut mendorong terbentuknya partisipasi publik yang lebih aktif. partisipasi tidak hanya diwujudkan dalam bentuk penyampaian pengaduan, tetapi juga melalui pemberian saran, kritik, masukan, apresiasi, serta keterlibatan masyarakat dalam mengawasi tindak lanjut pemerintah. (Cho & Melisa, 2021) menunjukkan bahwa penggunaan media sosial pemerintah dapat membuka ruang *citizen coproduction* melalui berbagai bentuk keterlibatan, seperti *citizen reporting*, penyampaian permintaan layanan, *citizen feedback*, dan konsultasi dengan pemerintah.

Partisipasi dalam #LaporKangRey juga dapat muncul dari inisiatif personal ketika masyarakat menemukan persoalan di lingkungan sekitarnya. Informan Diva (25 tahun) menyatakan, *"Betul-betul pure dari diri saya, begitu ngelihat kondisi... lampu di alun-alun itu benar-benar kurang banget..."*. Temuan ini menunjukkan bahwa partisipasi dapat berangkat dari pengalaman langsung, sekaligus memperlihatkan posisi masyarakat sebagai produsen informasi dalam ruang digital, sebagaimana konsep *participatory culture* (Jenkins, 2006). Kondisi ini menunjukkan pergeseran posisi masyarakat dari penerima informasi menjadi pihak yang turut memproduksi dan menyampaikan informasi dalam ruang komunikasi digital.

Kepala Bagian Prokompim menjelaskan bahwa masyarakat memanfaatkan kanal #LaporKangRey untuk menyampaikan gagasan, kolaborasi, karya, maupun masukan terhadap pemerintahan. Identitas pelapor juga dapat dirahasiakan. Dokumentasi laporan menunjukkan adanya laporan bertanda "DIRAHASIKAN", salah satunya melalui Instagram pada 31 Oktober 2025 terkait dugaan penyalahgunaan dana desa. Mekanisme ini menunjukkan adanya upaya memberikan ruang yang lebih aman bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi.

Selain itu, hadirnya program #LaporKangRey membangun wadah komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Informan menjelaskan *"...Pak Bupati juga sering berkomunikasi di kolom*

komentar... sering membalas langsung. Nah, di situ terjadi diskusi... yang diharapkan Pak Bupati melalui #LaporKangRey adalah menjadikan wadah tersebut sebagai ruang berdiskusi."

Interaksi melalui kolom komentar maupun *direct message* menunjukkan bahwa media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga sebagai ruang dialog yang memungkinkan masyarakat menyampaikan laporan, pengalaman, dan masukan sekaligus memperoleh respons dari pemerintah. Pola komunikasi tersebut mencerminkan pergeseran dari komunikasi satu arah menuju *two-way communication* yang lebih interaktif, di mana masyarakat tidak sekadar menyampaikan informasi atau sebagai produsen informasi (*user-generated content*), tetapi turut memberikan kontribusi berupa pengalaman, laporan, dan masukan yang kemudian diolah pemerintah sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan maupun menentukan prioritas pelayanan publik. Berbeda dengan (Idris, 2018) yang menunjukkan bahwa penggunaan media sosial pemerintah di Indonesia masih cenderung berorientasi pada diseminasi informasi dengan komunikasi dua arah yang terbatas, sedangkan praktik #LaporKangRey memperlihatkan pemanfaatan media sosial sebagai ruang interaksi dan diskusi antara pemerintah dan masyarakat.

Hal ini sejalan dengan (Kim & Lee, 2012) yang menunjukkan bahwa *e-participation*

melalui platform digital dapat memperluas akses masyarakat sekaligus mendukung transparansi dan responsivitas pemerintah. (Schmidhuber et al., 2022) juga menegaskan pentingnya respons pemerintah terhadap permintaan masyarakat bagi keberlanjutan partisipasi digital. Dalam *#LaporKangRey*, respons awal bahkan dapat diterima dalam hitungan menit, sebagaimana pengalaman informan: *“Entah lima menit atau sepuluh menit kemudian... langsung saya tag tuh, langsung dibalas gitu.”* Kecepatan tersebut menunjukkan fungsi media sosial sebagai *bridging hub* yang menghubungkan masyarakat dengan birokrasi (Eom et al., 2018)

Dengan demikian, konvergensi media dalam *#LaporKangRey* tidak berhenti pada perpindahan informasi antarkanal, tetapi berlanjut pada konvergensi pelayanan, yaitu keterhubungan antara komunikasi digital, koordinasi birokrasi, dan tindak lanjut pelayanan publik. Namun, respons cepat tidak secara otomatis menjamin keberlanjutan partisipasi. (Arshad & Khurram, 2020) menunjukkan bahwa persepsi responsivitas dalam konteks tertentu tidak selalu berkorelasi positif dengan partisipasi politik daring. Karena itu, efektivitas *#LaporKangRey* tidak cukup diukur dari kecepatan respons awal, tetapi juga dari bagaimana laporan diverifikasi, dikoordinasikan, ditindaklanjuti, dan dikomunikasikan kembali kepada masyarakat.

Selain menyampaikan keluhan, masyarakat juga memberikan usulan, koreksi, serta informasi berdasarkan kondisi yang

mereka alami atau temukan di lapangan sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah (Dini et al., 2018). Berdasarkan rekap internal pengaduan *#LaporKangRey* yang diperoleh dari Pemerintah Kabupaten Subang, peneliti melakukan pengolahan dan perhitungan terhadap data tersebut. Terdapat 7.159 rekap laporan selama April 2025-Juli 2026, terdiri atas 4.411 laporan pada April-Desember 2025 dan 2.748 laporan pada Januari-Juli 2026. Data tersebut menunjukkan bahwa arus informasi dalam *#LaporKangRey* tidak berhenti di media sosial, tetapi diteruskan ke mekanisme pengelolaan pengaduan dan koordinasi birokrasi. Dalam konteks ini, konvergensi media berkembang menjadi konvergensi pelayanan, yakni keterhubungan antara media digital, koordinasi antarorganisasi, dan tindak lanjut pemerintah.

Bagi masyarakat, media sosial mempermudah penyampaian aspirasi tanpa harus datang ke kantor pemerintahan. Respons yang diterima juga membuat pengguna merasa aspirasinya diperhatikan dan mendorong keinginan untuk kembali menggunakan *#LaporKangRey*. Kondisi ini mencerminkan *participatory* (Jenkins, 2006) ketika masyarakat tidak hanya menerima informasi, tetapi turut menyampaikan informasi dan masukan yang dapat menjadi bahan perencanaan pelayanan. Mekanisme tersebut juga menunjukkan *citizen coproduction*, ketika kontribusi warga terhubung dengan proses pelayanan publik (Cho & Melisa, 2021; Linders, 2012)

Akses komunikasi yang lebih langsung turut memperpendek jarak antara masyarakat dan pemerintah. PIC Koordinator Pengaduan menyebut, *“masyarakat kayak enggak ada sekat sama pemerintahan. Terus kan lebih cepat daripada proses yang berbelit-belit.”* Laporan yang diterima melalui media sosial kemudian dapat diteruskan kepada OPD terkait, sehingga media sosial berfungsi sebagai ruang partisipasi sekaligus penghubung yang mendukung responsivitas pemerintah (Eom et al., 2018; Kim & Lee, 2012; Mergel, 2013). Partisipasi tersebut bahkan dapat memberikan masukan terhadap perencanaan dan pelaksanaan kebijakan daerah (Hu, 2023; Werdhani & Indriyani, 2025).



Gambar 8. Tangkapan Layar Postingan dan Komentar Aduan pada 10 Mei 2026 saat Lokasi Nobar dilaksanakan di Amphitheater Gedung Pancasila Alun-Alun Subang
Sumber: www.instagram.com/reynaldyputraofficial

Temuan ini juga menempatkan #LaporkangRey sebagai ruang publik digital yang memungkinkan dialog antara pemerintah dan masyarakat (Johannessen et al., 2016). Namun, responsivitas tidak berarti seluruh aspirasi dapat langsung direalisasikan. Informan menyadari bahwa keterbatasan anggaran dan prioritas pembangunan turut menentukan tindak lanjut. Karena itu, responsivitas lebih tepat dipahami sebagai

kemampuan pemerintah merespons, memproses, dan mempertimbangkan aspirasi sesuai kapasitas dan prioritas kebijakan (Kim & Lee, 2012; Mergel, 2013).

Di sisi lain, media sosial dapat meningkatkan visibilitas suatu persoalan, tetapi belum tentu menggambarkan seluruh konteks di lapangan. Karena itu, laporan digital tetap memerlukan verifikasi sebelum menjadi dasar tindak lanjut pemerintah

Secara keseluruhan, #LaporkangRey menunjukkan hubungan antara konvergensi media dan partisipasi publik melalui siklus laporan masyarakat kemudian koordinasi birokrasi lalu tindak lanjut pelayanan dan dilakukan penyampaian kembali informasi melalui media sosial. Dengan demikian, kekuatan program tidak hanya terletak pada penggunaan berbagai platform digital, tetapi pada kemampuannya mengintegrasikan teknologi, tata kelola birokrasi, dan partisipasi masyarakat dalam satu ekosistem pelayanan publik (Cho & Melisa, 2021; Linders, 2012; Mergel, 2013).

Berdasarkan hasil observasi terhadap unggahan Instagram @reynaldyputraofficial mengenai kegiatan nonton bareng (nobar) pertandingan Persib Bandung di Amphitheater Benteng Pancasila, Alun-Alun Subang yang di posting pada 10 Mei 2025, terlihat bahwa kegiatan tersebut memperoleh antusiasme yang sangat tinggi dari masyarakat. Jumlah peserta yang hadir melampaui kapasitas area *Amphitheater* sehingga banyak masyarakat memadati seluruh area hingga ke bagian luar

lokasi utama. Tingginya animo tersebut berdampak pada keterbatasan ruang bagi penonton. Sebagian masyarakat tidak memperoleh tempat yang memadai untuk menyaksikan pertandingan, sementara penonton yang berada di bagian belakang mengalami keterbatasan dalam melihat layar utama karena terhalang oleh kepadatan kerumunan.



Gambar 7. Tangkapan Layar Postingan pada 23 Mei 2026 Tindak Lanjut Aduan Lokasi Nobar dilaksanakan di Lapangan Alun-Alun Subang

Sumber: www.instagram.com/reynaldyputraofficial

Kondisi tersebut mendorong munculnya berbagai tanggapan pada kolom komentar unggahan. Mayoritas warganet menyampaikan apresiasi atas penyelenggaraan kegiatan nobar yang difasilitasi oleh Pemerintah Kabupaten Subang, namun secara bersamaan juga memberikan masukan agar pelaksanaan kegiatan berikutnya dilakukan dengan penempatan layar di area lapangan terbuka Alun-Alun Subang. Menurut masyarakat, lokasi tersebut dinilai lebih representatif karena memiliki kapasitas yang lebih luas sehingga seluruh peserta dapat menikmati jalannya pertandingan tanpa terhalang oleh kepadatan

penonton. Dengan demikian, kolom komentar tidak hanya dimanfaatkan sebagai ruang untuk memberikan respons terhadap konten yang dipublikasikan, tetapi juga menjadi media penyampaian aspirasi dan rekomendasi yang bersifat konstruktif.

Hasil observasi terhadap unggahan berikutnya yang dipublikasikan pada 23 Mei 2025 memperlihatkan adanya perubahan dalam penyelenggaraan kegiatan nobar sebagai respons terhadap masukan yang disampaikan masyarakat. Layar utama tidak lagi ditempatkan di area amphitheater, melainkan diposisikan menghadap lapangan terbuka Alun-Alun Subang sehingga mampu mengakomodasi jumlah peserta yang lebih besar. Perubahan tersebut selaras dengan aspirasi yang sebelumnya disampaikan masyarakat melalui kolom komentar. Selain itu, akun *@reynaldyputraofficial* juga memberikan tanggapan secara langsung terhadap beberapa komentar masyarakat dengan menyampaikan bahwa masukan tersebut akan dievaluasi dan dikoordinasikan dengan perangkat daerah terkait. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi yang terjadi di media sosial tidak berhenti pada proses komunikasi simbolik, tetapi berlanjut menjadi bahan pertimbangan dalam penyempurnaan pelaksanaan kegiatan pemerintah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan *Citizen Coproduction and Social Media Communication: Delivering a Municipal Government's Urban Services through Digital Participation* yang menunjukkan bahwa media

sosial mendorong *citizen coproduction* dalam pelayanan public (Cho & Melisa, 2021). Namun, penelitian ini merefleksikan konsep yang lebih luas. Partisipasi masyarakat melalui #LaporKangRey tidak hanya mendukung penyelenggaraan layanan publik, tetapi juga memengaruhi prioritas penanganan masalah di tingkat pemerintah daerah. Kepala Bagian Prokompim menjelaskan bahwa tujuan utama program ini adalah membangun komunikasi dua arah, mempercepat penanganan pengaduan, meningkatkan transparansi pelayanan publik, serta memastikan kebijakan pemerintah disusun berdasarkan kebutuhan nyata masyarakat (*bottom-up planning*). Dengan demikian, budaya partisipatif berkembang menjadi *participatory governance*, yaitu partisipasi digital yang secara langsung memengaruhi proses pelayanan dan pengambilan keputusan pemerintah (Cho & Melisa, 2021; Jenkins, 2006; Kim & Lee, 2012).

Collective Intelligence dalam Tata Kelola Pemerintahan

Penelitian Penelitian menunjukkan bahwa laporan masyarakat dalam #LaporKangRey tidak berhenti sebagai pengaduan, tetapi diolah melalui mekanisme birokrasi: direkap, diverifikasi, dipetakan kepada OPD berwenang, dan dibahas dalam rapat pimpinan sebagai bahan evaluasi serta penentuan prioritas pembangunan. Salah satu contohnya adalah meningkatnya perhatian pemerintah terhadap pembangunan infrastruktur jalan setelah banyaknya laporan mengenai

kerusakan jalan. Masyarakat juga merasakan adanya tindak lanjut melalui OPD dan kecamatan terkait. Temuan ini memperluas penelitian (Roengtam et al., 2017) bahwa media sosial dapat berkontribusi pada tata kelola apabila didukung mekanisme birokrasi yang mengagregasi, memverifikasi, mendistribusikan, dan menindaklanjuti informasi.

Proses tersebut mencerminkan konsep *collective intelligence*, yaitu penggabungan informasi dan pengetahuan dari banyak individu menjadi pengetahuan bersama. Jenkins menekankan pentingnya keberagaman masukan (*diversity of input*) dalam menghasilkan keluaran yang bernilai (Jenkins & Jie, 2024). Dalam #LaporKangRey, berbagai aduan dan pengalaman masyarakat direkap dan dianalisis untuk menemukan pola persoalan. Laporan yang berulang, seperti mengenai kerusakan jalan, menjadi indikasi adanya persoalan yang dialami banyak warga dan kemudian dipertimbangkan dalam penentuan prioritas penanganan. Dengan demikian, kontribusi masyarakat mengalami proses seleksi, pengelompokan, dan interpretasi sebelum digunakan dalam proses pemerintahan. Temuan ini sejalan dengan (Alizadeh et al., 2019), yang menunjukkan bahwa suara warga di media sosial dapat dikumpulkan, dikelompokkan, dan dianalisis untuk membantu pemerintah memahami persoalan dalam pengambilan keputusan lokal.

Hal tersebut diperkuat oleh informan

yang menyatakan bahwa banyaknya aduan mengenai jalan pada 2025 mendorong perubahan prioritas pembangunan sehingga jalan menjadi salah satu fokus kebijakan daerah. Kepala Bagian Prokompim juga menjelaskan bahwa laporan yang terus bermunculan dapat menjadi dasar penetapan program prioritas. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat menyampaikan persoalan yang sama, semakin kuat informasi tersebut menjadi pengetahuan kolektif yang dapat mendukung penentuan prioritas pembangunan.

Namun, proses tersebut bukan konsekuensi otomatis dari penggunaan media sosial. (Reddick et al., 2017) menunjukkan bahwa media sosial pemerintah dapat gagal menghasilkan *double-loop learning* apabila umpan balik hanya dikumpulkan tanpa digunakan untuk mengubah cara pemerintah memahami dan menyelesaikan persoalan. Dalam konteks #LaporKangRey, informasi berulang justru diproses hingga dipertimbangkan dalam penetapan prioritas pembangunan. Kondisi ini memperlihatkan bentuk *collective intelligence* yang terhubung dengan praktik tata kelola partisipatif.

Temuan ini juga memperkuat konsep *We-Government* (Linders, 2012), yang menempatkan masyarakat sebagai mitra pemerintah dalam penyelesaian persoalan publik. Dalam #LaporKangRey, aspirasi masyarakat menjadi sumber informasi strategis bagi *evidence-informed decision making*. Informan menjelaskan bahwa laporan

digunakan sebagai bahan evaluasi, penyusunan prioritas pembangunan, dan perbaikan pelayanan, sejalan dengan prinsip perencanaan *bottom-up*. Dengan demikian, #LaporKangRey tidak hanya menjadi kanal aspirasi, tetapi ruang yang mengolah pengetahuan kolektif masyarakat menjadi dasar pengambilan keputusan pemerintah.

Meskipun memberikan kemudahan akses dan meningkatkan interaksi pemerintah–masyarakat, #LaporKangRey memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, media sosial tidak otomatis menjamin pemerataan partisipasi karena perbedaan akses internet, kepemilikan perangkat, literasi digital, dan preferensi kanal komunikasi (Dini et al., 2018; Haryati & Wahid, 2018). Karena itu, perluasan kanal digital belum tentu menghasilkan partisipasi yang inklusif (Fransiska et al., 2026; Lybeck et al., 2024; Nurhidayat et al., 2024)

Kedua, laporan yang ditindaklanjuti tidak selalu berarti telah selesai. Tindak lanjut mencakup penerimaan, verifikasi, klasifikasi, pen erusan, koordinasi, dan tindakan korektif, sedangkan penyelesaian ditandai oleh terealisasinya tindakan dan tersedianya bukti tindak lanjut (Alvin Zahran Supriatna et al., 2025; Wang et al., 2019). Pengulangan laporan juga tidak selalu menunjukkan kegagalan, tetapi dapat mencerminkan persoalan yang membutuhkan penanganan lanjutan atau koordinasi lintas kewenangan (Setianingrum & Tsalatsa, 2016). Dengan demikian, efektivitas pengaduan bergantung pada kemampuan

kelembagaan mengintegrasikan laporan dan merealisasikan tindak lanjut sesuai kapasitas perencanaan dan penganggaran daerah (Dini et al., 2018).

Ketiga, informasi mengenai keberhasilan program lebih banyak berasal dari aktor yang terlibat langsung dalam pengelolaannya, sementara jumlah dan keragaman informan masyarakat masih terbatas. Karena itu, keberhasilan program perlu dipahami secara hati-hati dan tidak hanya berdasarkan pengalaman positif sebagian pengguna. Efektivitas komunikasi digital pemerintah juga dipengaruhi kualitas informasi, transparansi, responsivitas, dan pengalaman masyarakat (Arshad & Khurram, 2020; Song & Lee, 2016). Dengan demikian, efektivitas #LaporKangRey mencakup pemerataan akses, kualitas informasi, respons pemerintah, keterlacakan tindak lanjut, dan pengalaman pengguna (Goldfinch et al., 2009; Lybeck et al., 2024). Berikut Model Konvergensi Media dan Partisipasi Publik #LaporKangRey sebagai berikut:



Gambar 9. Model Konvergensi Media dan Partisipasi Publik melalui #LaporKangRey
Sumber : Olahan Peneliti, 2026

Model hasil penelitian menunjukkan adanya keterkaitan antara konvergensi media dan partisipasi publik melalui tiga karakteristik Jenkins (2006), yaitu *flow of content*, *cooperation*, dan *migratory behavior*. *Flow of content* terlihat dari penyebaran informasi

lintas platform; *cooperation* berlangsung melalui koordinasi Tim *Social Media Monitoring*, perangkat daerah, dan masyarakat; sedangkan *migratory behavior* tampak dari perubahan perilaku masyarakat dalam memanfaatkan media digital untuk menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan pengawasan. Proses tersebut menghasilkan partisipasi publik berupa laporan, kritik, saran, dan masukan yang kemudian dikumpulkan, diverifikasi, dan dikelompokkan menjadi *collective intelligence*. Pengetahuan kolektif tersebut menjadi salah satu sumber informasi dalam koordinasi dan tindak lanjut pemerintah, sehingga mendukung praktik *participatory governance*. Dengan demikian, penelitian ini menemukan keterkaitan antara konvergensi media, partisipasi publik, *collective intelligence*, koordinasi dan tindak lanjut pemerintah, serta *participatory governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa konvergensi media dalam komunikasi pemerintahan tidak berhenti pada perpindahan konten antarkanal, tetapi berkembang menjadi integrasi informasi, koordinasi birokrasi, partisipasi masyarakat, dan tindak lanjut pelayanan. Dalam konteks ini, *flow of content* berkembang menjadi *flow of governance*, sementara *cooperation* dan *migratory behavior* terhubung dengan praktik *We-Government*, *citizen coproduction*, dan *participatory governance* (Cho & Melisa, 2021; Linders, 2012). Temuan ini memperluas

penerapan konsep konvergensi (Jenkins, 2006) dari konteks industri media ke komunikasi pemerintahan daerah. Secara praktis, efektivitas media sosial pemerintah tidak hanya bergantung pada banyaknya platform yang digunakan, tetapi pada kemampuan mengintegrasikan kanal komunikasi dengan koordinasi organisasi, respons pemerintah, keterlacakan tindak lanjut, dan partisipasi masyarakat dalam satu ekosistem tata kelola.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa *#LaporKangRey* telah berkembang dari kanal pengaduan digital menjadi bagian dari ekosistem komunikasi pemerintahan yang menghubungkan masyarakat, berbagai platform media sosial, dan mekanisme birokrasi. Konvergensi media tidak hanya terlihat pada arus informasi lintas platform dan perubahan perilaku masyarakat dalam menyampaikan laporan, tetapi juga pada koordinasi antara pengelola media sosial, perangkat daerah, dan masyarakat dalam proses verifikasi, distribusi, serta tindak lanjut pengaduan.

Partisipasi masyarakat melalui laporan, kritik, saran, usulan, dan pengawasan kemudian diolah menjadi informasi kolektif yang dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam pelayanan publik. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa proses tersebut membentuk keterkaitan antara konvergensi media, partisipasi publik, *collective intelligence*, koordinasi dan tindak lanjut pemerintah, hingga praktik tata kelola

yang lebih partisipatif. Kebaruan penelitian terletak pada temuan bahwa arus informasi dalam konvergensi media dapat berkembang menjadi *flow of governance*, yaitu ketika informasi dari ruang digital bergerak menuju proses verifikasi, koordinasi birokrasi, tindak lanjut pelayanan, dan penyampaian kembali informasi kepada masyarakat.

Secara praktis, efektivitas *#LaporKangRey* tidak semata ditentukan oleh penggunaan berbagai platform, tetapi oleh kemampuan pemerintah mengintegrasikan kanal komunikasi dengan proses kerja birokrasi dan partisipasi masyarakat. Karena itu, penguatan program perlu diarahkan pada keterlacakan laporan, konsistensi respons dan tindak lanjut, pemerataan akses partisipasi, serta dokumentasi pengaduan yang lebih sistematis agar komunikasi digital dapat semakin mendukung pelayanan publik yang responsif dan partisipatif.

Pemerintah Kabupaten Subang perlu mengintegrasikan kanal media sosial *#LaporKangRey* dengan sistem pengelolaan pengaduan agar setiap laporan memiliki rekam jejak yang jelas sejak diterima, diverifikasi, diklasifikasikan, ditindaklanjuti, hingga selesai secara kuantitatif. Rekapitulasi perlu menghitung dan mengevaluasi status *ditindaklanjuti* dan *selesai* secara konsisten karena tindak lanjut tidak selalu berarti persoalan telah terselesaikan. Keterbukaan akses lintas platform perlu dipertahankan dengan memperkuat verifikasi laporan serta menyediakan kanal alternatif atau

pendampingan bagi masyarakat dengan keterbatasan akses dan literasi digital agar partisipasi lebih merata.

Penelitian selanjutnya perlu memperluas keragaman informan masyarakat berdasarkan usia, wilayah, karakteristik penggunaan media, dan pengalaman menggunakan #LaporKangRey agar perspektif pengguna lebih beragam. Penelitian berikutnya dapat menggunakan periode pengamatan lebih panjang untuk mengkaji konsistensi komunikasi, perubahan partisipasi, dan keberlanjutan *flow of governance*. Partisipasi publik dapat dikaji lebih mendalam melalui aspek kognitif, afektif, dan perilaku untuk memahami pemahaman masyarakat, pengalaman terhadap respons pemerintah, serta pengaruhnya terhadap pelaporan, pemberian masukan, pengawasan, dan keterlibatan kembali dalam komunikasi pemerintahan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Adila, I., & Eddyono, A. S. (2025). Trajektori Branding Politik di Indonesia: dari Kampanye Konvensional ke Politik Performatif di Media Sosial. *Journal of Politics and Policy*, 7(1), 18–39. <https://doi.org/10.21776/ub.jppol.2025.7.1.2>
- Alizadeh, T., Sarkar, S., & Burgoyne, S. (2019). Capturing citizen voice online: Enabling smart participatory local government. *Cities*, 95(November 2018), 102400. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2019.102400>
- Alvin Zahran Supriatna, Alya Marisa Kamal, & Bagus Wibowo. (2025). Public Complaints Mechanism as an Instrument of Administrative Control, Study of the Effectiveness of the Government Response System. In *Journal of Public Administration Research* (Vol. 1, Number 2, pp. 18–34). <https://doi.org/10.67171/sgemfz17>
- Arshad, S., & Khurram, S. (2020). Can government's presence on social media stimulate citizens' online political participation? Investigating the influence of transparency, trust, and responsiveness. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101486. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101486>
- Chen, Q., Xu, X., Cao, B., & Zhang, W. (2016). Social media policies as responses for social media affordances: The case of China. *Government Information Quarterly*, 33(2), 313–324. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.04.008>
- Cho, W., & Melisa, W. D. (2021). Citizen coproduction and social media communication: Delivering a municipal government's urban services through digital participation. *Administrative Sciences*, 11(2), 1–15. <https://doi.org/10.3390/ADMSCI11020059>
- DePaula, N., Dincelli, E., & Harrison, T. M.

- (2018). Toward a typology of government social media communication: Democratic goals, symbolic acts and self-presentation. *Government Information Quarterly*, 35(1), 98–108. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.003>
- Dini, R. A. A., Sæbo, Ø., & Wahid, F. (2018). Affordances and effects of introducing social media within eParticipation—Findings from government-initiated Indonesian project. The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries, . *THE ELECTRONIC JOURNAL OF INFORMATION SYSTEMS IN DEVELOPING COUNTRIES*, 84(4), 1–14.
- Eom, S. J., Hwang, H., & Kim, J. H. (2018). Can social media increase government responsiveness? A case study of Seoul, Korea. *Government Information Quarterly*, 35(1), 109–122. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.002>
- Faber, B. (2022). Platforms as distinctive realms and the role of policy discretion: a cross-platform assessment of citizen engagement with Dutch municipalities through Twitter, Facebook, LinkedIn, and Instagram. In *Local Government Studies* (Vol. 48, Number 5, pp. 973–994). <https://doi.org/10.1080/03003930.2021.2007081>
- Fransiska, W., Wulandari, R. A., Hesi, C. Z., Askia, A. N., & Saputra, B. (2026). Digital Divide dalam Implementasi E-government di Indonesia: Systematic Literature Review tentang Dampaknya terhadap Ketimpangan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 6(2), 1919–1934. <https://doi.org/10.54082/jupin.2498>
- García-Avilés, J. A., Kaltenbrunner, A., & Meier, K. (2014). Media Convergence Revisited. *Journalism Practice*, 8(5), 573–584. <https://doi.org/10.1080/17512786.2014.885678>
- Goldfinch, S., Gauld, R., & Herbison, P. (2009). The participation divide? political participation, trust in government, and E-government in Australia and New Zealand. *Australian Journal of Public Administration*, 68(3), 333–350. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8500.2009.00643.x>
- Gruzd, A., Lannigan, J., & Quigley, K. (2018). Examining government cross-platform engagement in social media: Instagram vs Twitter and the big lift project. *Government Information Quarterly*, 35(4), 579–587. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.09.005>
- Haryati, T., & Wahid, J. (2018). Pengaruh City Branding “Beautiful Malang”, Citra Kota, Terhadap Minat Berkunjung dan Keputusan Berkunjung (Survei Pada Wisatawan Kota Malang 2017). *Sketsa*

- Bisnis*, 5(2), 123–132.
<https://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/SKETSABISNIS/article/view/1589/1278>
- Hu, H. (2023). The Influence of Citizens' Online Participation on Policy Formulation Based on the Structural Equation Model. *Journal of Hunan University Natural Sciences*, 50(8).
<https://doi.org/10.55463/issn.1674-2974.50.8.4>
- Idris, I. K. (2018). Government social media in Indonesia: Just another information dissemination tool. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 34(4), 337–356.
<https://doi.org/10.17576/JKMJC-2018-3404-20>
- Isnaini, S., Murodi, A., & Muhtadi, Y. (2025). Jurnal Ilmu Administrasi Negara. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13(2), 113–120.
- Jaelani, D. (2025). INFORMASI PUBLIK MANAGEMENT of INSTAGRAM @ official . kpk in the PUBLIC. *Jurnal Konvergensi*, 6(01), 177–194.
- Jenkins, H. (2004). The Cultural Logic of Media Convergence. *INTERNATIONAL Journal of CULTURAL Studies*, 7(1), 33–43.
<https://doi.org/10.1177/1367877904040603>
- Jenkins, H. (2006). *Convergence Culture: Where Old and New Media Collide*. New York University Press.
- Jenkins, H., & Jie, Y. (2024). The path from participatory culture to participatory politics: A critical investigation—An interview with Henry Jenkins. *Communication and the Public*, 9(1), 11–30.
<https://doi.org/10.1177/20570473231224816>
- Johannessen, M. R., Sæbø, Ø., & Flak, L. S. (2016). Social media as public sphere: a stakeholder perspective. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 10(2), 212–238.
<https://doi.org/10.1108/TG-01-2015-0003>
- Kang, J., Yoon, J., & Han, J. (2020). Why do Instagram Users Tag Friends in Comments. *The Web Conference 2020 - Companion of the World Wide Web Conference, WWW 2020*, 54–56.
<https://doi.org/10.1145/3366424.3382694>
- Kern, R., Korner, C., & Strohmaier, M. (2010). Exploring the influence of tagging motivation on tagging behavior. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 6273 LNCS, 461–465.
https://doi.org/10.1007/978-3-642-15464-5_57
- Khan, F., Si, X., & Ullah Khan, K. (2019). Social Media Affordances and Information Sharing: An Evidence from Chinese Public Organizations. *Data and Information Management*, 3(3), 135–

154. <https://doi.org/10.2478/dim-2019-0012>
- Kim, S., & Lee, J. (2012). E-Participation, transparency, and trust in local government. *Public Administration Review*, 72(6), 819–828. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2012.02593.x>
- Lim, W. M., Rasul, T., & Ahmad, A. (2022). A unified theory of open government and social mediatization. *Business Information Review*, 39(3), 98–106. <https://doi.org/10.1177/02663821221104393>
- Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*, 29(4), 446–454. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.003>
- Liu, W., Xu, W., & John, B. (2021). Organizational Disaster Communication Ecology: Examining Interagency Coordination on Social Media During the Onset of the COVID-19 Pandemic. *American Behavioral Scientist*, 65(7), 914–933. <https://doi.org/10.1177/0002764221992823>
- Lybeck, R., Koiranen, I., & Koivula, A. (2024). From digital divide to digital capital: the role of education and digital skills in social media participation. *Universal Access in the Information Society*, 23(4), 1657–1669. <https://doi.org/10.1007/s10209-022-00961-0>
- Machmud, M., Irawan, B., Karinda, K., Susilo, J., & Salahudin. (2021). Analysis of the intensity of communication and coordination of government officials on twitter social media during the Covid-19 handling in Indonesia. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 10(3), 319–334. <https://doi.org/10.36941/AJIS-2021-0087>
- Maryadi, A. (2025). Profil Reynaldi Putra Bupati Termuda Indonesia Umur 28 Tahun. *Tribun-Timur.Com*. <https://makassar.tribunnews.com/2025/03/02/profil-reynaldi-putra-bupati-termuda-indonesia-umur-28-tahun.%0AEditor: Ari Maryadi%0A>
- Mergel, I. (2013). Social media adoption and resulting tactics in the U.S. federal government. *Government Information Quarterly*, 30(2), 123–130. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.12.004>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. (Helen Salmon, Ed.). SAGE Publications Inc. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/2397002214028004>
- Muttaqin, M., & Pusvita, V. (2023). *Government Preferences in the Implementation of Public Complaint Services: Social Media VS e-Government*

- Applications*. (Icosop 2022), 23–28.
<https://doi.org/10.5220/0011509300003460>
- Ningrat dan Eddyono. (2025). View of Strategi Lintas Media dalam Visualisasi Kebijakan APBN_ Studi Kasus Konten Karikatur dan Video di Instagram oleh Tim Kreatif Kementerian Keuangan.pdf. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 7(5), 1661–1681.
<https://journal-laaroiba.com/ojs/index.php/reslaj/article/view/7983/6322>
- Nurhidayat, Nurmandi, A., & Congge, U. (2024). Bridging the digital divide_ analyzing public participation in Indonesia's e-government through the e-participation index.pdf. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 14(2), 481–498.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods (4th ed.)* (Vicki Knight, Ed.; 4TH ed.). SAGE Publications, Inc.
- Premaiswari, N. M. W., Siregar, R., & Ghazali, R. (2024). The Effectiveness of the SP4N-LAPOR! as a National Public Service Complaint Management Application. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 28(1), 36.
<https://doi.org/10.22146/jkap.94108>
- Reddick, C. G., Chatfield, A. T., & Ojo, A. (2017). A social media text analytics framework for double-loop learning for citizen-centric public services: A case study of a local government Facebook use. *Government Information Quarterly*, 34(1), 110–125.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.11.001>
- Roengtam, S., Nurmandi, A., Almarez, D. N., & Kholid, A. (2017). Does social media transform city government? A case study of three ASEAN cities: Bandung, Indonesia, Iligan, Philippines and Pukhet, Thailand. In *Transforming Government: People, Process and Policy* (Vol. 11, Number 3). <https://doi.org/10.1108/TG-10-2016-0071>
- Schmidhuber, L., Hilgers, D., & Randhawa, K. (2022). Public crowdsourcing: Analyzing the role of government feedback on civic digital platforms. *Public Administration*, 100(4), 960–977.
<https://doi.org/10.1111/padm.12811>
- Sekar, L., Pertiwi, I., Nur, M. J., & Riyayanatasya, Y. Y. W. (2025). News Distribution Strategies for Social Media Engagement: A Case Study of Liputan6 SCTV. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 14(2).
<https://doi.org/10.7454/jkmi.v14i2.1360>
- Setiadarma, D., & Rizkiansyah, M. (2021). Media Convergence of Indonesian House Representative Television. *Journal Communication Spectrum*, 11(1).
<https://doi.org/10.36782/jcs.v11i1.2081>
- Setianingrum, T., & Tsalatsa, Y. (2016). MEMPERTANYAKAN RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PENGELOLAAN PENGADUAN KASUS UPIK

- DI KOTA YOGYAKARTA. *Populasi : Jurnal Kependudukan*, 24(1), 1–25.
- Solihin, A. E. M. (2026, July 21). Lewat Program “Lapor Kang Rey”, Pemkab Subang Buka Saluran Aspirasi Warga Berbasis Media Sosial. *Subang.Pikiran-Rakyat.Com*. https://subang.pikiran-rakyat.com/subang-raja/pr-6510347288/lewat-program-lapor-kang-rey-pemkab-subang-buka-saluran-aspirasi-warga-berbasis-media-sosial?utm_source=
- Song, C., & Lee, J. (2016). Citizens Use of Social Media in Government, Perceived Transparency, and Trust in Government. *Public Performance and Management Review*, 39(2), 430–453. <https://doi.org/10.1080/15309576.2015.1108798>
- Stamati, T., Papadopoulos, T., & Anagnostopoulos, D. (2015). Social media for openness and accountability in the public sector: Cases in the greek context. *Government Information Quarterly*, 32(1), 12–29. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.11.004>
- Strohmaier, M., Korner, C., & Kern, R. (2010). View of Why do Users Tag_ Detecting Users’ Motivation for Tagging in Social Tagging Systems.pdf. *Proceedings of the Fourth International AAAI Conference on Weblogs and Social Media*, 339–342. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.eswa.2022.117171>
- Tamba, D., & Kholikin, R. A. (2025). Media Sosial dalam Membangun Opini Publik atas Layanan Pemerintah_ Kajian Literatur Interaksi Sosial Digital.pdf. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(2), 113–126. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i2.79710>
- Wang, H. H., Cheng¹, E. W., Chen, X., & Lian, H. (2019). How institutionalized feedback works: Onlinecitizen complaints and local governmentresponsiveness in China. *Governance*, 38(2), 1–24.
- Werdhani, L., & Indriyani, G. W. (2025). View of Citizen Participation in National Policy Formulation_ Analysis TNI Law Rejection through Social Media.pdf. *Public Policy & Mnagement Requery*, 09(01), 76–90.
- Wiwitan, T., Martian, F., Maulani, I. N. I., & Yulianita, N. (2025). Media Monitoring as a Strategic Tool in Public Communication: A Case Study of the West Java Communication and Information Agency, Indonesia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 41(4), 425–442. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2025-4104-23>
- Yin, R. K. (2017). Design and Methods, Third Edition, Applied Social Research Methods Series, Vol 5. In *Sage Publications*.