



STRATEGI OPTIMALISASI PUBLIKASI DIGITAL DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PUBLIK PADA BAGIAN UMUM, PROTOKOL, DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN JEMBER

Siti Indah Purwaning Yuwana¹, Oky Mukhofifah², Eka Putri Lestari³, Ani Fitriah⁴

UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

E-mail: indah.yuwana@gmail.com

ABSTRAK

Optimalisasi publikasi digital penting bagi unit protokol dan komunikasi pimpinan daerah untuk meningkatkan transparansi, citra kepemimpinan, dan keterbukaan informasi publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis publikasi digital, faktor pendukung dan penghambat, serta strategi peningkatannya di Bagian Umum, Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Jember. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan strategi studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil menunjukkan publikasi digital telah berjalan melalui dokumentasi kegiatan pimpinan di media sosial. Faktor pendukung meliputi komitmen Pemerintah Kabupaten Jember dan pengawasan Diskominfo, sedangkan hambatannya adalah keterbatasan kemampuan SDM, perencanaan konten yang belum teratur, dan beban kerja tinggi. Optimalisasi dilakukan melalui penyusunan SOP, peningkatan kompetensi SDM, dan kerja sama dengan Diskominfo. Penelitian ini diharapkan dapat mendukung peningkatan komunikasi pemerintah daerah dengan masyarakat di era digital.

Kata kunci: Publikasi ; digital ; komunikasi ; pemerintah

STRATEGIES FOR OPTIMIZING DIGITAL PUBLICATION TO ENHANCE THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC COMMUNICATION AT THE GENERAL AFFAIRS, PROTOCOL, AND LEADERSHIP COMMUNICATION DIVISION OF THE REGIONAL SECRETARIAT OF JEMBER REGENCY

ABSTRACT

Digital publication optimization is important for regional protocol and leadership communication units to improve transparency, leadership image, and public access to information. This study aims to analyze digital publication, its supporting and inhibiting factors, and strategies for improving its implementation at the General Affairs, Protocol, and Leadership Communication Division of the Jember Regency Government. This study uses a descriptive qualitative approach with a case study strategy. Data were collected through interviews, observations, and documentation, then analyzed using the interactive model developed by Miles, Huberman, and Saldana. The results show that digital publication has been implemented, particularly through the documentation of leadership activities on social media. Supporting factors include the commitment of the Jember Regency Government and supervision by the Communication and Informatics Office (Diskominfo), while the main obstacles are limited human resource capabilities, irregular content planning, and heavy workloads. Optimization can be achieved through the development of SOPs, improving human resource competencies, and collaboration with Diskominfo. This study is expected to support the improvement of communication between local governments and the community in the digital era.

Keywords: Publication; digital; communication; government

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan daerah telah menjadi imperatif di era disrupsi teknologi informasi. Pemerintah dituntut tidak hanya menyediakan layanan publik secara efisien, tetapi juga menyampaikan informasi secara transparan, cepat, akurat, dan partisipatif kepada masyarakat. Salah satu alat ukur penting dalam menopang citra dan legitimasi kepemimpinan daerah adalah publikasi digital yang dikelola oleh unit yang bertanggung jawab atas protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi aktivitas pejabat daerah.



Bagian Umum, Protokol dan Komunikasi Pimpinan (sering disebut Prokompim atau unit sejenis di bawah Sekretariat Daerah) mempunyai peran strategis dalam menyusun, mengemas, dan menyebarluaskan informasi kegiatan pimpinan daerah. Tugas tersebut meliputi dokumentasi visual dan naratif, pengelolaan konten media sosial, serta komunikasi publik yang mendukung transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Komunikasi yang efektif menjadi kunci dalam proses ini, sebagaimana dijelaskan, bahwa komunikasi berasal dari kata *communis* yang berarti kesamaan makna, sehingga informasi yang disampaikan komunikator harus memiliki kesamaan makna yang diterima komunikan agar komunikasi dapat berlangsung (Yuwana, 2022). Di era digital, publikasi tidak lagi terbatas pada media cetak atau siaran resmi, melainkan memanfaatkan platform media sosial, website resmi, dan kanal digital lainnya sebagai sarana utama diseminasi informasi.

Pemerintah Indonesia telah menyajikan landasan hukum yang kuat bagi transformasi ini melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan ini menekankan integrasi teknologi informasi untuk mewujudkan pemerintahan yang berdaya guna, efisien, transparan, dan akuntabel (Peraturan, 2018). Di samping itu, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika mengatur secara rinci pengelolaan informasi dan komunikasi publik di tingkat daerah, termasuk pengelolaan konten, media komunikasi publik, serta penguatan kapasitas asal daya komunikasi publik (Komdigi, 2019).

Usaha optimalisasi publikasi digital di Kabupaten Jember semakin intensif. Pemerintah Kabupaten Jember melalui Diskominfo dan BKPSDM telah menggelar beragam aktivitas sosialisasi optimalisasi media sosial bagi ASN, termasuk monitoring akun media sosial Organisasi Perangkat Daerah (OPD), kecamatan, dan kelurahan. Langkah ini bermaksud agar informasi program pemerintah tersampaikan secara real-time, akurat, dan mampu menangkal disinformasi (Informatika, 2025). Akan tetapi, optimalisasi publikasi digital pada level unit spesifik seperti Bagian Umum, Protokol dan Komunikasi Pimpinan masih menghadapi tantangan, antara lain keterbatasan kapasitas asal daya manusia dalam pengelolaan konten digital, belum optimalnya integrasi kanal publikasi, serta rendahnya pemanfaatan data analitik untuk mengukur efektivitas komunikasi.

Beberapa riset sebelumnya memperlihatkan bahwa keberhasilan publikasi digital pemerintahan daerah sangat dipengaruhi oleh kompetensi aparatur, literasi digital, komitmen organisasi, dan pemanfaatan teknologi informasi (Wijanarko et al., 2025). Kota Pontianak dan Kota Cirebon, contohnya, menegaskan bahwa integrasi protokol kepemimpinan dengan media digital mampu menaikkan transparansi dan keterlibatan publik. Sementara itu, penelitian di tingkat nasional menekankan pentingnya penguatan SPBE dan komunikasi digital yang dialogis untuk membangun kepercayaan masyarakat (Widiasih et al., 2026). Meskipun demikian, kajian yang secara spesifik mengulas optimalisasi publikasi digital pada Bagian Umum, Protokol dan Komunikasi Pimpinan di Kabupaten Jember masih terbatas. Padahal, unit ini berada di garda depan dalam membangun citra pimpinan daerah dan menyampaikan informasi strategis kepada publik. Maka dari itu, riset ini penting untuk mengidentifikasi kondisi aktual, hambatan, serta strategi optimalisasi publikasi digital pada unit tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini bermaksud untuk: Mengkaji kondisi dan praktik publikasi digital yang dilaksanakan oleh Bagian Umum, Protokol dan Komunikasi Pimpinan Daerah Kabupaten Jember; Mengidentifikasi aspek pendukung dan penghambat optimalisasi publikasi digital; serta Merumuskan strategi optimalisasi publikasi digital yang sesuai dengan konteks pemerintahan daerah Kabupaten Jember. Temuan penelitian diharapkan dapat menyajikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian komunikasi publik dan e-government di tingkat daerah, serta rekomendasi praktis bagi Pemerintah Kabupaten Jember dalam menaikkan kualitas publikasi digital yang transparan, partisipatif, dan berkelanjutan.

METODE

Riset ini memakai pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena bermaksud memahami secara mendalam gejala sosial dalam konteks alamiah, yaitu praktik publikasi digital yang dijalankan oleh Bagian Umum, Protokol dan Komunikasi Pimpinan Daerah Kabupaten Jember. Penelitian kualitatif membuahkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2018).



Jenis penelitian deskriptif dipakai untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual kondisi aktual, tahapan, serta dinamika optimalisasi publikasi digital pada unit yang diteliti. Sementara itu, strategi studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti menjalankan investigasi mendalam terhadap satu unit kajian yang terbatas (bounded system), yaitu Bagian Umum, Protokol dan Komunikasi Pimpinan di Kabupaten Jember, untuk menjawab pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” terkait praktik publikasi digital (B et al., 2025).

Penelitian dilaksanakan di Bagian Umum, Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Jember. Waktu pelaksanaan penelitian yaitu dari 06 Juli – 28 Agustus 2026. Informan ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan yang mempunyai pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dengan topik penelitian. Informan utama meliputi: Kepala Bagian dan Kepala Subbagian terkait Protokol dan Komunikasi Pimpinan, Staf pengelola publikasi digital atau admin media sosial unit, Informan tambahan lain yang sesuai hingga meraih saturasi data.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama yaitu wawancara mendalam (in-depth interview) dengan pedoman semi-terstruktur untuk menggali persepsi, pengalaman, dan strategi pengelolaan publikasi digital. Pengamatan terhadap praktik pengelolaan konten, proses publikasi, serta penggunaan platform digital (media sosial, website, atau kanal resmi lainnya). Studi dokumentasi, meliputi dokumen internal unit, unggahan media sosial resmi, laporan aktivitas, serta peraturan terkait publikasi dan komunikasi publik. Kombinasi ketiga teknik ini bertujuan memperoleh data yang kaya dan saling melengkapi (triangulasi asal dan metode).

Analisis data dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana yang terdiri atas tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu kondensasi data (data condensation) proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data kasar. Penyajian data (data display) penyusunan data dalam bentuk matriks, bagan, atau uraian naratif agar mudah dipahami. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (drawing and verifying conclusions). Model ini memungkinkan analisis berlangsung secara sirkuler sejak pengumpulan data hingga penulisan laporan.

Untuk menjamin kredibilitas temuan, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi (sumber dan metode), member check (konfirmasi temuan wawancara kepada informan), serta kecukupan referensi. Keabsahan data dalam penelitian kualitatif menekankan kepercayaan (credibility), keteralihan (transferability), ketergantungan (dependability), dan kepastian (confirmability). Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan gambaran yang mendalam, kontekstual, dan relevan mengenai optimalisasi publikasi digital pada Bagian Umum, Protokol dan Komunikasi Pimpinan Daerah Kabupaten Jember.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan publikasi digital di Bagian Umum, Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Sekretariat Daerah Kabupaten Jember telah dilakukan, tetapi belum sepenuhnya maksimal. Melalui observasi, wawancara, dan studi dokumen, terungkap bahwa unit ini memegang peranan penting dalam mendokumentasikan aktivitas pimpinan daerah serta menyebarkan informasi melalui saluran digital. Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember yang mengatur posisi, tugas, dan fungsi, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan memiliki tugas untuk melaksanakan kebijakan di bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi pimpinan (Pimpinan, 2026).

Dalam prakteknya, konten yang dipublikasikan secara digital sebagian besar masih berisi dokumentasi dari aktivitas Bupati dan Wakil Bupati. Konten ini biasanya berupa foto, video singkat, dan berita mengenai kegiatan yang diunggah lewat akun media sosial resmi Pemerintah Kabupaten Jember maupun saluran terkait lainnya. Proses publikasi biasanya mengikuti tahapan peliputan, penulisan naskah, pengeditan, hingga pengunggahan. Namun demikian, frekuensi dan mutu konten yang dihasilkan belum sepenuhnya stabil. Situasi ini sejalan dengan hasil penelitian di beberapa daerah lain yang menunjukkan bahwa konten pemerintahan cenderung bersifat formal dan kurang melibatkan interaksi, sehingga partisipasi masyarakat masih terbatas (Nuranjiwa & Rici Tri Harpin Pranata, 2025).

Dari sudut pandang dukungan yang ada, Pemerintah Kabupaten Jember telah menunjukkan dedikasi yang tinggi terhadap pengembangan publikasi digital. Diskominfo Kabupaten Jember secara



teratur menyelenggarakan koordinasi untuk memantau media sosial dari OPD, kecamatan, dan kelurahan, serta mendorong penghubungan akun resmi ke dalam sistem pemantauan agar pengelolaan media sosial dapat dilakukan dengan lebih terukur. Di samping itu, kegiatan sosialisasi terkait peningkatan publikasi media sosial untuk ASN oleh BKPSDM dan Diskominfo menekankan bahwa penyebaran informasi tentang program pemerintah adalah bagian dari tanggung jawab ASN serta pelaksanaan nilai-nilai ASN BerAKHLAK.

Komitmen dari pimpinan daerah ini menjadi aset krusial bagi Prokopim dalam memperkuat peran komunikasi publik digital. Walaupun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan. Pertama, keterbatasan kemampuan sumber daya manusia, terutama dalam pembuatan konten kreatif, penulisan naskah, desain visual, dan penggunaan fitur media sosial yang bersifat interaktif. Dokumen Renstra Prokopim sendiri mengakui bahwa terdapat kekurangan dalam kemampuan SDM di sektor komunikasi dan dokumentasi (Pimpinan, 2026). Kedua, perencanaan konten yang terstruktur (kalender konten) dan penilaian berdasarkan data analitik belum dilakukan secara optimal. Ketiga, tingginya beban kerja akibat banyaknya kegiatan pimpinan daerah sering mengakibatkan perhatian terhadap inovasi konten digital terabaikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa literasi digital bagi aparatur, komitmen organisasi, dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh besar pada efektivitas layanan protokol dan komunikasi pimpinan.

Dari sudut pandang teori komunikasi publik dan pemerintahan digital, publikasi digital yang efektif tidak hanya menyampaikan informasi secara satu arah, tetapi juga harus bersifat dialogis, transparan, dan melibatkan partisipasi. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menegaskan pentingnya integrasi teknologi untuk mencapai tata kelola yang transparan dan akuntabel. Di sisi lain, Permenkominfo Nomor 8 Tahun 2019 mengatur tentang pengelolaan konten dan media komunikasi publik sebagai bagian dari urusan komunikasi dan informatika daerah (Jember, 2026). Ketika mengaitkannya dengan hasil yang ada di lapangan, Prokopim Jember memiliki dasar kelembagaan yang solid, namun masih memerlukan peningkatan pada elemen perencanaan konten, pengembangan kapasitas sumber daya manusia, serta pemanfaatan data interaksi untuk menilai efektivitas publikasi.

Diskusi lebih dalam menunjukkan bahwa peningkatan publikasi digital dapat dilakukan dengan sejumlah strategi. Pertama, penyusunan prosedur operasional standar (SOP) untuk pengelolaan konten digital yang mencakup tahap perencanaan, produksi, publikasi, serta evaluasi. Kedua, memberikan pelatihan rutin bagi staf Prokopim mengenai literasi digital, desain konten, dan manajemen media sosial. Ketiga, menciptakan kolaborasi yang lebih erat dengan Diskominfo dalam hal pemantauan dan analisis media sosial agar konten yang dihasilkan lebih terukur dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Pendekatan serupa telah diterapkan di berbagai daerah dan terbukti mampu meningkatkan kualitas komunikasi publik pemerintah (Fahlevvi & Muslim, 2025).

Pada umumnya, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan publikasi digital di Bagian Umum, Protokol dan Komunikasi Pimpinan Daerah Kabupaten Jember adalah proses yang terus menerus. Keberhasilan tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kapasitas sumber daya manusia, dukungan kebijakan dari para pemimpin, serta kemampuan unit dalam beradaptasi dengan perubahan dalam komunikasi digital. Temuan ini memperkuat pendapat bahwa komunikasi publik pemerintah di era digital harus beralih dari pola unidirectional menuju komunikasi yang lebih interaktif, terukur, dan berfokus pada kepercayaan publik (Widiasih et al., 2026).

SIMPULAN

Kegiatan publikasi digital di unit tersebut sudah berjalan, khususnya melalui dokumentasi dan penyebaran informasi mengenai kegiatan pimpinan daerah melalui media sosial serta saluran digital resmi. Namun, pelaksanaannya masih terutama berupa konten upacara dan belum sepenuhnya berupa interaksi serta bisa diukur.

Selain itu, ada beberapa faktor pendukung yang cukup kuat, seperti komitmen Pemerintah Kabupaten Jember dalam mendorong penggunaan media sosial oleh ASN secara optimal, serta adanya koordinasi dan pengawasan yang dilakukan oleh Diskominfo. Di sisi lain, hambatan yang dihadapi mencakup keterbatasan kemampuan SDM dalam membuat konten digital yang kreatif, perencanaan dan evaluasi konten yang belum cukup baik berdasarkan data, serta beban kerja yang berat karena intensitas kerja pimpinan daerah.



Strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja mencakup penyusunan SOP pengelolaan konten digital, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan literasi digital dan pembuatan konten secara rutin, serta memperkuat kerja sama dengan Diskominfo dalam pemantauan, analisis, dan evaluasi kinerja publikasi. Dengan langkah-langkah tersebut, publikasi digital di Bagian Umum, Protokol, dan Komunikasi Pimpinan diharapkan bisa lebih jelas, melibatkan masyarakat, serta membantu memperkuat gambaran dan kepercayaan publik terhadap pemerintahan daerah.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tulus dan besar kepada Pemerintah Kabupaten Jember, khususnya Bagian Umum, Protokol dan Komunikasi Pimpinan di Sekretariat Daerah Kabupaten Jember, yang telah memberikan kesempatan, izin, serta fasilitas selama proses praktik dan penelitian berlangsung. Ucapan terima kasih juga diberikan kepada seluruh pimpinan dan staf yang telah ikut serta sebagai informan serta menyediakan data dan informasi yang sangat berguna.

Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih kepada dosen pembimbing serta semua pihak di lingkungan perguruan tinggi yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan sehingga artikel ini dapat selesai ditulis. Semoga penelitian ini bisa membantu memperbaiki cara pemerintah daerah dalam menerapkan publikasi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- B, A. F., Suripatty, P. I., & Lewerissa, C. M. (2025). Implementasi Peran Kepala Distrik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Umum. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 5(1), 55–68. <https://penerbitgoodwood.com/index.php/jastaka/article/view/5436>
- Fahlevvi, M. R., & Muslim, T. A. (2025). Analisis Peran Protokol Kepemimpinan Dalam Pengelolaan Administrasi, Dokumentasi, Dan Publikasi Di Pemerintahan Daerah: Studi Kasus Kantor Wali Kota Pontianak. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 8(3), 41–50.
- Informatika, D. K. dan. (2025). Diskominfo Jember Perkuat Sinergi Pengelolaan Media Sosial Pemerintah Daerah. PPID Jember. <https://ppid.jemberkab.go.id/index.php/berita/diskominfo-jember-perkuat-sinergi-pengelolaan-media-sosial-pemerintah-daerah-20251105>
- Jember, P. K. (2026). Pemerintah Kabupaten Jember Gelar Sosialisasi Optimalisasi Publikasi Media Sosial di Pendopo Wahya Wibawa Graha. PPID Kabupaten Jember. <https://ppid.jemberkab.go.id/berita/pemerintah-kabupaten-jember-gelar-sosialisasi-optimalisasi-publikasi-media-sosial-di-pendopo-wahya-wibawa-graha-20260406>
- Komdigi. (2019). Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika. Komdigi. https://jdih.komdigi.go.id/index.php/produk_hukum/view/id/691/t/crc32
- Moleong, L. J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.
- Nuranjiwa, N., & Rici Tri Harpin Pranata. (2025). Strategi Diseminasi Informasi Publik oleh Humas Pemerintah Kota Bogor Melalui Media Sosial. *Jurnal Riset Rumpun Seni, Desain Dan Media*, 4(2), 466–476. <https://doi.org/10.55606/jurrsendem.v4i2.7095>
- Peraturan, D. (2018). Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Database Peraturan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>
- Pimpinan, P. K. J. B. P. dan K. (2026). Dokumen Rencana Strategis (Renstra) 2021-2026. <https://ppid.jemberkab.go.id/storage/dokumen-opd/iXVkmgrFw2DXPqjuZdeGEDnbt64t79XvDEZxVQTV>
- Widiasih, S., Julina, F., & Pratama Putra, A. (2026). Optimization of Digital Technology To Improve the Efficiency and Transparency of Local Government Services in Indonesia. *Irpia : Jurnal Ilmiah Riset Dan Pengembangan*, 11(1), 1–4. <https://doi.org/10.71040/jirp.v11i1.302>
- Wijanarko, R., Nora Susanti, E., & Hamta, F. (2025). Pengaruh Kompetensi, Komitmen Organisasi, Sense of Belonging, Literasi Digital Dan Teknologi Informasi Terhadap Efektivitas Pelayanan Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Daerah Kota Tanjungpinang. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 15(01), 155–168.



Yuwana, S. I. P. (2022). Pengaruh Kerja Sama Tim, Komunikasi, Lingkungan, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 448–454.