PERSEPTIF: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora
2026, Vol. 4, No. 3, pp. 487-500
E-ISSN: 3025-9452

Pembentukan Persepsi Publik melalui Media Sosial terhadap Kebijakan Pemerintah Kota Makassar

Siti Nurul Haliza[1]✉, Olvi Putri Dwi Irianti[2], Alimuddin[3], Moch Noer Alim Qalby[4]
(1) Program Studi Farmasi, Universitas Megarezky, Makassar, Indonesia
(2) Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Megarezky, Makassar, Indonesia
(3,4) Program Studi Hukum Bisnis, Universitas Megarezky, Makassar, Indonesia

Abstrak: Media sosial telah berkembang menjadi ruang publik digital yang berpengaruh dalam pembentukan persepsi masyarakat terhadap kebijakan pemerintah daerah, termasuk Pemerintah Kota Makassar. Perkembangan teknologi komunikasi mendorong perubahan pola komunikasi pemerintah dari model satu arah menjadi lebih terbuka, cepat, interaktif, dan partisipatif. Artikel ini bertujuan menganalisis pembentukan persepsi publik melalui media sosial terhadap kebijakan Pemerintah Kota Makassar dengan meninjau pola komunikasi digital, respons masyarakat, dinamika opini publik, serta tantangan pengelolaan informasi di ruang digital. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi literatur dan telaah dokumentasi digital terkait media sosial, komunikasi pemerintahan, opini publik, dan kebijakan pemerintah daerah. Hasil kajian menunjukkan bahwa media sosial berperan strategis dalam memperluas jangkauan komunikasi kebijakan, mempercepat distribusi informasi, serta membuka ruang partisipasi masyarakat dalam memberikan tanggapan terhadap kebijakan pemerintah. Namun, media sosial juga menghadirkan tantangan berupa disinformasi, kesalahpahaman publik, polarisasi opini, dan pembentukan persepsi negatif apabila komunikasi pemerintah tidak dikelola secara adaptif dan responsif. Temuan ini menegaskan pentingnya tata kelola komunikasi publik berbasis media sosial yang informatif, transparan, dialogis, dan etis untuk mendorong pemahaman masyarakat yang lebih objektif. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi acuan bagi Pemerintah Kota Makassar dalam merancang strategi komunikasi digital yang partisipatif, memperkuat pengelolaan informasi publik, mengantisipasi disinformasi, serta membangun kepercayaan dan meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap kebijakan publik. Penelitian ini juga berkontribusi secara teoretis pada kajian komunikasi digital pemerintahan dan menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan kebijakan komunikasi publik yang adaptif dan responsif di era digital.

Riwayat artikel:
Diterima: 26 Juni 2026
Direvisi: 09 Juli 2026
Disetujui: 09 Agustus 2026
Dipublikasikan: 14 Agustus 2026

Kata kunci:
Persepsi publik, Media sosial, Kebijakan pemerintah, Komunikasi digital

Abstract: *Social media has become an influential digital public sphere in shaping public perceptions of local government policies, including those of the Makassar City Government. Advances in communication technology have transformed government communication from a one-way model into a more open, rapid, interactive, and participatory process. This study aims to analyze public perception formation through social media regarding Makassar City Government policies by examining digital communication patterns, public responses, opinion dynamics, and challenges in managing digital information. The study employs a descriptive qualitative approach through a literature review and analysis of relevant digital documentation concerning social media, government communication, public opinion, and local government policies. The findings show that social media plays a strategic role in expanding policy communication, accelerating information dissemination, and providing opportunities for public participation. However, it also presents challenges, including disinformation, public misunderstanding, opinion polarization, and negative perceptions when government communication is not managed adaptively and responsively. These findings highlight the importance of informative, transparent, dialogical, and ethical social media-based public communication to promote objective public understanding. Practically, the findings can guide the Makassar City Government in developing participatory digital communication strategies, strengthening public information management, anticipating disinformation, building public trust, and increasing public acceptance of policies. The study contributes theoretically to digital government communication and provides a reference for local governments in developing adaptive and responsive public communication policies in the digital era.*

Keyword:
Public perception, Social media, Government policy, Digital communication

✉ *Corresponding author: Haliza@unimerz.ac.id*

Copyright © 2026, the author(s)

This is an open-access article under the CC-BY-SA License.

How to cite: Haliza, S. N., Irianti, O. P. D., Alimuddin, & Qalby, M. N. A. (2026). Pembentukan Persepsi Publik melalui Media Sosial terhadap Kebijakan Pemerintah Kota Makassar. *PERSEPTIF: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 4*(3), 1–5. https://doi.org/10.70716/perseptif.v4i3.666

PENDAHULUAN

Perkembangan media sosial dalam dua dekade terakhir telah mengubah secara mendasar pola komunikasi publik antara pemerintah dan masyarakat. Media sosial tidak lagi hanya berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi antarindividu, tetapi telah berkembang menjadi ruang publik digital yang memungkinkan terbentuknya opini, sikap, penilaian, dan persepsi kolektif terhadap berbagai kebijakan pemerintah. Dalam konteks Indonesia, perubahan ini semakin kuat seiring meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan media sosial. APJII mencatat bahwa penetrasi internet Indonesia tahun 2024 mencapai 79,5%, sementara DataReportal menunjukkan bahwa pada akhir 2025 terdapat sekitar 180 juta identitas pengguna media sosial di Indonesia. Kondisi ini menunjukkan bahwa ruang digital telah menjadi arena penting bagi masyarakat dalam memperoleh informasi, menanggapi kebijakan, dan membangun persepsi terhadap tindakan pemerintah, termasuk kebijakan Pemerintah Kota Makassar (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2024).

Dalam konteks kebijakan pemerintah daerah, persepsi publik memiliki posisi strategis karena dapat memengaruhi legitimasi, penerimaan, dan keberlanjutan suatu kebijakan. Persepsi masyarakat tidak hanya dibentuk oleh isi kebijakan, tetapi juga oleh cara kebijakan tersebut dikomunikasikan, dijelaskan, diperdebatkan, dan direpresentasikan di ruang publik digital. Media sosial mempercepat proses pembentukan persepsi karena masyarakat dapat secara langsung menanggapi unggahan pemerintah, membagikan pengalaman, menyampaikan kritik, memberikan dukungan, bahkan membentuk opini bersama melalui komentar, unggahan ulang, dan diskusi daring. Dengan demikian, media sosial menjadi ruang komunikasi kebijakan yang bersifat terbuka, cepat, interaktif, dan partisipatif dalam hubungan antara Pemerintah Kota Makassar dan masyarakatnya (Latif et al., 2024; Suhendra et al., 2024).

Kota Makassar sebagai salah satu kota besar di Indonesia memiliki karakter sosial yang dinamis, heterogen, dan aktif dalam penggunaan ruang digital. Publikasi Kota Makassar Dalam Angka 2026 menunjukkan bahwa Kota Makassar merupakan wilayah perkotaan dengan perkembangan sosial-demografi, pemerintahan, ketenagakerjaan, dan perekonomian yang terus menjadi perhatian dalam penyusunan kebijakan daerah. Dalam situasi masyarakat perkotaan yang kompleks, kebijakan pemerintah daerah tidak cukup hanya disampaikan melalui saluran formal, tetapi juga perlu dikomunikasikan melalui media yang mudah diakses masyarakat. Oleh karena itu, media sosial menjadi kanal penting bagi Pemerintah Kota Makassar dalam menyampaikan informasi kebijakan, menjelaskan program publik, mengklarifikasi isu, serta membangun kedekatan komunikasi dengan warga (Badan Pusat Statistik Kota Makassar, 2026). Selain itu, Kota Makassar dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu kota metropolitan di kawasan Indonesia Timur yang secara aktif mengembangkan transformasi pemerintahan digital dan pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Tingginya aktivitas masyarakat dalam penggunaan media sosial serta intensitas komunikasi digital antara pemerintah dan warga menjadikan Makassar sebagai konteks yang relevan untuk mengkaji bagaimana media sosial membentuk persepsi publik terhadap kebijakan pemerintah daerah.

Copyright © 2026, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License

Karakteristik tersebut memberikan peluang untuk memperoleh gambaran empiris mengenai dinamika komunikasi publik digital yang tidak selalu ditemukan pada daerah dengan tingkat adopsi teknologi yang lebih rendah.

Pemerintah Kota Makassar juga telah memiliki kanal informasi publik melalui PPID Kota Makassar yang menyediakan akses informasi berkala, informasi serta-merta, informasi setiap saat, daftar informasi publik, serta prosedur permohonan informasi publik. Keberadaan PPID menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam memperkuat keterbukaan informasi publik. Namun, dalam praktik komunikasi digital, masyarakat tidak hanya mengakses informasi melalui kanal resmi pemerintah, tetapi juga melalui media sosial seperti Instagram, Facebook, TikTok, YouTube, dan platform percakapan digital lainnya. Pada titik ini, media sosial menjadi ruang yang sangat menentukan karena informasi kebijakan dapat diterima, dimaknai, diperdebatkan, bahkan dikritik secara terbuka oleh masyarakat. Persepsi publik terhadap kebijakan Pemerintah Kota Makassar akhirnya terbentuk melalui pertemuan antara pesan resmi pemerintah, respons warga, pengalaman sosial, dan narasi yang berkembang di ruang digital (Nugraha et al., 2026; PPID Kota Makassar, 2026).

Sejumlah kajian menunjukkan bahwa media sosial memiliki peran penting dalam komunikasi kebijakan karena mampu mempercepat distribusi informasi, memperluas jangkauan pesan pemerintah, dan menyediakan data opini publik secara real-time. Dalam konteks ini, media sosial tidak hanya menjadi alat penyebaran informasi, tetapi juga menjadi instrumen untuk membaca sentimen, aspirasi, dan respons masyarakat terhadap kebijakan. Pemerintah dapat mengetahui isu apa yang mendapat dukungan, kebijakan apa yang menimbulkan penolakan, serta informasi apa yang perlu diklarifikasi kepada publik. Hal ini relevan dengan Pemerintah Kota Makassar karena kebijakan daerah seperti pelayanan publik, penataan kota, kebersihan, transportasi, kesehatan, pendidikan, dan program sosial sering kali memperoleh tanggapan masyarakat melalui media sosial. Dengan demikian, pembentukan persepsi publik terhadap kebijakan Pemerintah Kota Makassar tidak dapat dilepaskan dari dinamika komunikasi digital yang berlangsung secara terus-menerus (Ceron & Negri, 2016; Latif et al., 2024).

Namun demikian, media sosial juga menghadirkan tantangan serius dalam pembentukan persepsi publik. Informasi yang tersebar cepat tidak selalu disertai dengan akurasi, konteks, dan pemahaman yang memadai. Disinformasi, kesalahpahaman, manipulasi opini, komentar provokatif, dan polarisasi digital dapat memengaruhi cara masyarakat memahami kebijakan pemerintah. Dalam konteks Pemerintah Kota Makassar, kebijakan yang sebenarnya ditujukan untuk kepentingan publik dapat dipersepsikan negatif apabila komunikasi pemerintah tidak dilakukan secara jelas, responsif, dan konsisten. Selain itu, algoritma media sosial cenderung memperkuat informasi yang sesuai dengan preferensi pengguna, sehingga masyarakat dapat terjebak dalam ruang gema yang mempersempit sudut pandang terhadap kebijakan. Oleh karena itu, pembentukan persepsi publik melalui media sosial perlu dipahami sebagai proses komunikasi yang tidak netral, tetapi dipengaruhi oleh kualitas pesan, kredibilitas sumber, pengalaman masyarakat, dan dinamika interaksi digital (Balcı & Keser, 2023; Ishrat, 2023; Zhuang, 2025).

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara media sosial dan komunikasi pemerintahan. Penelitian (Santoso et al., 2020) menunjukkan bahwa media sosial berperan dalam meningkatkan penyebaran informasi dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, namun penelitian tersebut lebih berfokus pada efektivitas komunikasi digital tanpa mengkaji bagaimana persepsi publik terhadap kebijakan terbentuk. Penelitian (Kwakye, 2025) menyoroti pemanfaatan media sosial sebagai sarana pelayanan dan keterbukaan informasi publik, tetapi belum menganalisis

Copyright © 2026, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License

dinamika opini masyarakat terhadap kebijakan pemerintah daerah secara komprehensif. Sementara itu, (Oswald et al., 2025) menjelaskan bahwa media sosial dapat digunakan untuk mengidentifikasi opini publik terhadap isu-isu politik dan kebijakan, namun kajiannya dilakukan pada konteks politik nasional dan belum mempertimbangkan karakteristik komunikasi pemerintah daerah di Indonesia.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa media sosial berperan penting dalam komunikasi pemerintahan, penyebaran informasi publik, serta peningkatan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada efektivitas komunikasi, transparansi informasi, atau tingkat partisipasi masyarakat dalam ruang digital. Kajian yang secara komprehensif menganalisis bagaimana pentingnya persepsi publik terhadap kebijakan pemerintah daerah melalui interaksi antara pola komunikasi pemerintah, respons masyarakat, dan dinamika opini publik masih relatif terbatas, khususnya pada konteks pemerintah daerah di Indonesia. Kondisi ini semakin relevan pada Kota Makassar yang memiliki tingkat penggunaan media sosial yang tinggi serta karakteristik masyarakat perkotaan yang dinamis dalam merespons berbagai kebijakan pemerintah. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis bagaimana media sosial membentuk persepsi publik terhadap kebijakan Pemerintah Kota Makassar dengan meninjau pola komunikasi digital pemerintah, respons masyarakat, dinamika opini publik, serta implikasinya terhadap komunikasi kebijakan di tingkat pemerintah daerah.

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis pembentukan persepsi publik terhadap kebijakan Pemerintah Kota Makassar melalui media sosial dengan mengintegrasikan aspek komunikasi digital pemerintah, respons masyarakat, dan dinamika opini publik dalam satu kerangka analisis. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak membahas efektivitas media sosial sebagai sarana komunikasi pemerintah atau keterbukaan informasi publik, penelitian ini menempatkan media sosial sebagai ruang pembentukan persepsi publik terhadap kebijakan pemerintah daerah. Pendekatan tersebut memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana interaksi digital memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah pada konteks lokal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi literatur sistematis dan telaah dokumentasi digital. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pembentukan persepsi publik melalui media sosial terhadap kebijakan Pemerintah Kota Makassar, sehingga data yang dikaji tidak hanya bersumber dari konsep teoretis, tetapi juga dari dokumen, publikasi resmi, serta jejak komunikasi digital yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah daerah. Studi literatur sistematis digunakan untuk menelusuri, memilih, dan mensintesis berbagai kajian ilmiah yang membahas media sosial, opini publik, komunikasi pemerintahan, serta kebijakan publik. Sementara itu, telaah dokumentasi digital digunakan untuk menguatkan konteks lokal Kota Makassar melalui sumber-sumber resmi pemerintah daerah dan data terbuka yang relevan. Dengan demikian, metode ini memungkinkan peneliti memahami hubungan antara komunikasi digital pemerintah, respons masyarakat, dan pembentukan persepsi publik secara lebih kontekstual (Nugraha et al., 2026; Snyder, 2019).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas dua kelompok utama. Pertama, data ilmiah berupa artikel jurnal nasional dan internasional bereputasi yang membahas media sosial, persepsi publik, opini publik, komunikasi kebijakan, keterbukaan informasi publik, serta tata kelola pemerintahan digital.

Copyright © 2026, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License

Kedua, data dokumenter berupa publikasi resmi dan informasi digital yang berkaitan dengan Pemerintah Kota Makassar, seperti dokumen statistik dari BPS Kota Makassar, informasi publik dari PPID Kota Makassar, portal Satu Data Kota Makassar, serta konten komunikasi digital yang tersedia secara terbuka pada kanal resmi pemerintah daerah. Pemilihan sumber tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa analisis tidak berhenti pada wacana umum tentang media sosial, tetapi benar-benar relevan dengan konteks kebijakan Pemerintah Kota Makassar. Oleh karena itu, data yang digunakan dalam penelitian ini diarahkan pada sumber yang dapat ditelusuri, memiliki kredibilitas, dan berkaitan langsung dengan fokus penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahap. Tahap pertama adalah penelusuran literatur menggunakan kata kunci yang sesuai dengan fokus penelitian, seperti media sosial, persepsi publik, komunikasi digital pemerintah, kebijakan publik, pemerintah daerah, dan Kota Makassar. Tahap kedua adalah seleksi sumber berdasarkan kriteria inklusi, yaitu publikasi yang membahas hubungan antara media sosial dan pembentukan opini atau persepsi publik, memiliki keterkaitan dengan kebijakan pemerintah, diterbitkan dalam jurnal ilmiah atau sumber resmi yang dapat diverifikasi, serta relevan dengan isu komunikasi pemerintahan daerah. Sumber yang tidak memiliki hubungan langsung dengan fokus penelitian, tidak dapat ditelusuri secara daring, atau hanya memuat opini tanpa dasar akademik dan data resmi dikeluarkan dari analisis. Tahap ketiga adalah pengorganisasian data dengan mencatat identitas sumber, fokus kajian, konteks kebijakan, platform media sosial yang dibahas, bentuk respons publik, serta implikasinya terhadap komunikasi kebijakan Pemerintah Kota Makassar.

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis tematik. Data yang telah terkumpul dibaca secara berulang untuk menemukan pola makna yang berkaitan dengan pembentukan persepsi publik melalui media sosial. Proses analisis dilakukan dengan mengelompokkan data ke dalam beberapa tema utama, yaitu media sosial sebagai saluran komunikasi kebijakan, media sosial sebagai ruang ekspresi aspirasi dan kritik publik, media sosial sebagai pembentuk sentimen masyarakat, serta tantangan komunikasi digital dalam kebijakan Pemerintah Kota Makassar. Setelah tema awal terbentuk, peneliti melakukan interpretasi dengan membandingkan temuan dari artikel ilmiah, dokumen resmi, dan konten digital yang relevan. Analisis ini dilakukan secara bertahap agar hasil kajian tidak hanya menggambarkan peran media sosial secara umum, tetapi juga menjelaskan bagaimana persepsi publik terhadap kebijakan Pemerintah Kota Makassar terbentuk melalui interaksi, narasi, komentar, dan penyebaran informasi di ruang digital (Braun & Clarke, 2021).

Keabsahan data dijaga melalui prinsip keterlacakan sumber, transparansi seleksi data, dan triangulasi dokumen. Keterlacakan dilakukan dengan memastikan setiap sumber yang digunakan dapat diperiksa kembali melalui jurnal ilmiah, dokumen resmi, atau kanal informasi publik yang terbuka. Transparansi dijaga dengan menetapkan kriteria pemilihan dan pengecualian sumber secara jelas, sehingga proses analisis dapat dipertanggungjawabkan secara akademik. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan temuan dari literatur ilmiah, publikasi resmi Pemerintah Kota Makassar, data statistik lokal, dan informasi digital yang tersedia secara publik. Selain itu, penelitian ini memperhatikan aspek etika dalam penggunaan data digital dengan hanya menganalisis informasi yang bersifat terbuka, tidak mengekspos identitas pribadi pengguna media sosial, dan menempatkan komentar publik sebagai bagian dari gejala komunikasi digital, bukan sebagai data personal. Dengan desain metodologis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang sistematis, kredibel, dan relevan mengenai pembentukan persepsi publik melalui media sosial terhadap kebijakan Pemerintah Kota Makassar (Page et al., 2021).

Copyright © 2026, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sintesis Temuan Empiris

Hasil telaah terhadap berbagai literatur dan dokumen pendukung menunjukkan bahwa media sosial memiliki posisi penting dalam membentuk persepsi publik terhadap kebijakan pemerintah daerah. Dalam konteks Pemerintah Kota Makassar, media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga menjadi ruang interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Melalui media sosial, masyarakat dapat menerima informasi kebijakan secara cepat, memberikan komentar, menyampaikan dukungan, mengajukan kritik, serta membangun penilaian kolektif terhadap program pemerintah. Kondisi ini memperlihatkan bahwa persepsi publik terhadap kebijakan Pemerintah Kota Makassar terbentuk melalui proses komunikasi digital yang berlangsung secara terbuka, dinamis, dan terus-menerus.

Secara umum, temuan dari berbagai kajian memperlihatkan bahwa media sosial membantu pemerintah dalam membaca kecenderungan opini masyarakat, memetakan respons publik, serta mengidentifikasi isu kebijakan yang memperoleh perhatian luas. Pada saat yang sama, media sosial juga menghadirkan tantangan berupa penyebaran informasi yang tidak utuh, komentar emosional, disinformasi, dan polarisasi opini. Oleh karena itu, pembentukan persepsi publik melalui media sosial perlu dipahami sebagai proses yang dipengaruhi oleh kualitas pesan pemerintah, kredibilitas kanal informasi, pengalaman masyarakat terhadap kebijakan, serta pola interaksi yang berkembang di ruang digital. Tabel berikut menyajikan sintesis temuan empiris dan dokumen pendukung yang relevan dengan fokus penelitian.

Tabel 1. Sintesis Literatur dan Dokumen Pendukung tentang Media Sosial, Persepsi Publik, dan Kebijakan Pemerintah

Penulis/Sumber dan Tahun	Konteks Kajian	Platform/Fokus Kajian	Temuan Utama	Relevansi dengan Penelitian
(Latif et al., 2024)	Kajian sistematis internasional	Media sosial dan pembentukan opini publik	Media sosial berperan dalam membangun opini publik, memperluas partisipasi, dan memengaruhi proses pengambilan keputusan kebijakan.	Menguatkan posisi media sosial sebagai ruang pembentukan persepsi publik terhadap kebijakan pemerintah daerah.
(Suhendra et al., 2024)	Indonesia	Media sosial dan keterbukaan informasi publik	Media sosial berpotensi memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi.	Relevan dengan kebutuhan Pemerintah Kota Makassar dalam menyampaikan informasi kebijakan secara terbuka dan mudah diakses masyarakat.

Copyright © 2026, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License

Penulis/Sumber dan Tahun	Konteks Kajian	Platform/Fokus Kajian	Temuan Utama	Relevansi dengan Penelitian
(Satria & Nurmandi, 2024)	Indonesia	Pola perilaku pengguna media sosial terhadap kebijakan	Respons pengguna media sosial terhadap kebijakan menunjukkan adanya pola perilaku digital yang dapat memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kebijakan publik.	Membantu menjelaskan bahwa komentar, tanggapan, dan interaksi warga Makassar di media sosial dapat menjadi indikator pembentukan persepsi publik.
(Albert et al., 2023)	Filipina	Facebook dan sentimen publik terhadap kebijakan pemerintah	Komentar publik di Facebook dapat menjadi sumber data penting untuk memahami sikap spontan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah.	Relevan untuk melihat komentar masyarakat pada akun media sosial Pemerintah Kota Makassar sebagai bentuk ekspresi persepsi publik.
(Benson & Essah, 2025)	Ghana	X, Facebook, YouTube, dan analisis sentimen kebijakan	Analisis sentimen media sosial mampu mengidentifikasi persepsi publik terhadap kebijakan pemerintah melalui kategori respons positif, negatif, dan netral.	Menjadi rujukan untuk membaca kecenderungan sentimen masyarakat terhadap kebijakan Pemerintah Kota Makassar di ruang digital.
(PPID Kota Makassar, 2026)	Kota Makassar	Informasi publik melalui media sosial	Pemerintah Kota Makassar menyampaikan informasi publik melalui media sosial sebagai bagian dari keterbukaan informasi kepada masyarakat.	Menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi kanal resmi komunikasi publik Pemerintah Kota Makassar.
(Pemerintah Kota Makassar, 2025)	Kota Makassar	LONTARA+ sebagai layanan digital terintegrasi	Pemerintah Kota Makassar meluncurkan layanan digital terintegrasi untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik kota.	Memperkuat konteks bahwa kebijakan dan pelayanan publik di Makassar semakin diarahkan pada ekosistem digital.

Copyright © 2026, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License

Penulis/Sumber dan Tahun	Konteks Kajian	Platform/Fokus Kajian	Temuan Utama	Relevansi dengan Penelitian
Pemerintah Kota Makassar (2025)	Kota Makassar	Kolaborasi pemerintah dengan kreator digital	Pemerintah Kota Makassar membuka ruang kolaborasi dengan konten kreator untuk menyebarkan informasi positif dan membangun citra kota di ruang digital.	Menunjukkan bahwa pembentukan persepsi publik tidak hanya dilakukan melalui kanal formal, tetapi juga melalui aktor digital yang memiliki pengaruh di media sosial.
(PPID Kota Makassar, 2024)	Kota Makassar	Instagram resmi Pemerintah Kota Makassar	Akun resmi Pemkot Makassar menjadi salah satu kanal publikasi informasi pemerintah, kegiatan pimpinan daerah, program kota, dan komunikasi visual kepada masyarakat.	Menjadi contoh kanal media sosial yang dapat dianalisis untuk melihat bagaimana pesan kebijakan diterima dan ditanggapi oleh masyarakat.

Berdasarkan tabel tersebut, terdapat tiga kecenderungan utama yang dapat ditarik dalam kaitannya dengan pembentukan persepsi publik terhadap kebijakan Pemerintah Kota Makassar. Pertama, media sosial memperluas jangkauan komunikasi kebijakan karena informasi pemerintah dapat diterima masyarakat secara cepat, visual, dan mudah dibagikan. Dalam konteks Makassar, keberadaan kanal resmi pemerintah daerah dan penggunaan media sosial oleh instansi pemerintah menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan tidak lagi hanya bergantung pada dokumen formal, konferensi pers, atau media massa konvensional. Pemerintah daerah memiliki peluang untuk menyampaikan kebijakan secara langsung kepada warga melalui narasi digital, infografik, video pendek, siaran langsung, dan unggahan kegiatan pemerintahan.

Kedua, media sosial menjadi ruang artikulasi persepsi publik. Masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima informasi, tetapi juga sebagai aktor yang ikut menilai, menafsirkan, dan menyebarkan kembali pesan kebijakan. Komentar, tanda suka, unggahan ulang, respons emosional, dan diskusi antarpengguna dapat membentuk gambaran mengenai penerimaan atau penolakan masyarakat terhadap suatu kebijakan. Dalam penelitian ini, persepsi publik dipahami sebagai hasil dari interaksi antara pesan pemerintah, pengalaman masyarakat, dan narasi yang berkembang di ruang digital. Oleh karena itu, media sosial dapat menjadi sumber penting untuk memahami bagaimana kebijakan Pemerintah Kota Makassar dipersepsikan oleh masyarakat.

Ketiga, media sosial juga memunculkan risiko dalam komunikasi kebijakan. Informasi yang tersebar di ruang digital dapat mengalami penyederhanaan, pemelintiran, atau kehilangan konteks. Kebijakan pemerintah yang kompleks dapat dipahami secara keliru apabila tidak disertai penjelasan yang jelas dan respons cepat dari pemerintah. Selain itu, algoritma media sosial dapat memperkuat opini yang searah, sehingga masyarakat lebih sering menerima informasi yang sesuai dengan pandangan awalnya. Dalam kondisi seperti ini, persepsi publik terhadap kebijakan Pemerintah Kota Makassar dapat terbentuk bukan hanya berdasarkan substansi kebijakan, tetapi juga berdasarkan narasi dominan, emosi kolektif, dan intensitas percakapan digital.

Copyright © 2026, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License

Dengan demikian, sintesis temuan ini menegaskan bahwa media sosial memiliki peran ganda dalam pembentukan persepsi publik terhadap kebijakan Pemerintah Kota Makassar. Di satu sisi, media sosial memperkuat keterbukaan informasi, partisipasi publik, dan kedekatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Di sisi lain, media sosial juga menuntut pemerintah daerah untuk lebih adaptif dalam mengelola informasi, lebih cepat dalam memberikan klarifikasi, dan lebih konsisten dalam membangun komunikasi yang transparan. Pembentukan persepsi publik melalui media sosial tidak dapat dilepaskan dari kualitas komunikasi pemerintah, kredibilitas sumber informasi, serta kemampuan masyarakat dalam memilah informasi digital secara kritis.

Pola Umum Media Sosial dalam Pembentukan Persepsi Publik

Dalam konteks kebijakan Pemerintah Kota Makassar, media sosial dapat dipahami sebagai ruang komunikasi yang mempertemukan pesan pemerintah dengan pengalaman, penilaian, dan respons masyarakat. Peran media sosial tidak hanya terletak pada kecepatannya menyebarkan informasi, tetapi juga pada kemampuannya membentuk makna sosial terhadap kebijakan yang sedang dijalankan. Ketika pemerintah menyampaikan program, layanan publik, atau kebijakan daerah melalui kanal digital, masyarakat tidak hanya menerima informasi tersebut secara pasif, tetapi ikut menafsirkan, menilai, membagikan, dan mendiskusikannya dengan pengguna lain. Proses inilah yang menjadikan media sosial sebagai ruang pembentukan persepsi publik, karena pandangan masyarakat terhadap kebijakan terbentuk melalui perjumpaan antara pesan resmi, pengalaman warga, komentar publik, dan narasi yang berkembang secara digital.

Pola pertama yang tampak adalah media sosial sebagai saluran komunikasi kebijakan pemerintah daerah. Pemerintah Kota Makassar menggunakan ruang digital untuk menyampaikan informasi publik, program pemerintah, agenda pelayanan, serta perkembangan kebijakan daerah kepada masyarakat. Dalam konteks ini, media sosial memperpendek jarak komunikasi antara pemerintah dan warga karena informasi dapat diterima secara cepat dan mudah diakses melalui perangkat pribadi. Temuan ini sejalan dengan (Satria & Nurmandi, 2024) yang menegaskan bahwa media sosial bukan sekadar kanal penyebaran informasi, melainkan juga instrumen yang dapat memengaruhi respons masyarakat terhadap kebijakan. Hal yang sama tampak pada kajian (Song et al., 2024), bahwa kanal media sosial pemerintah dapat memperkuat interaksi warga apabila tidak hanya dipakai untuk penyampaian informasi satu arah, tetapi juga untuk memperoleh umpan balik publik.

Pola kedua adalah media sosial sebagai ruang ekspresi persepsi masyarakat. Komentar, unggahan ulang, tanda suka, kritik, dan percakapan antarpengguna merupakan bentuk artikulasi publik terhadap kebijakan pemerintah. Dalam konteks Kota Makassar, respons masyarakat terhadap kebijakan daerah dapat muncul dalam berbagai bentuk, mulai dari dukungan terhadap program pemerintah, kritik terhadap pelayanan publik, keluhan terhadap implementasi kebijakan, hingga harapan agar pemerintah lebih responsif. (Gomar, 2024) menunjukkan bahwa media sosial dapat menjadi saluran aspirasi warga terhadap kebijakan pemerintah daerah, meskipun pengaruhnya terhadap perubahan kebijakan sangat bergantung pada kemauan politik dan kapasitas pemerintah dalam mengelola masukan masyarakat. Dengan demikian, persepsi publik melalui media sosial tidak berhenti sebagai opini spontan, tetapi dapat menjadi sinyal penting bagi pemerintah untuk membaca kebutuhan, keresahan, dan ekspektasi warga.

Pola ketiga adalah media sosial sebagai ruang partisipasi digital. Masyarakat yang sebelumnya tidak selalu terlibat dalam forum formal pemerintahan dapat menyampaikan pandangannya melalui

Copyright © 2026, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License

media sosial. Partisipasi semacam ini penting dalam konteks pemerintahan kota karena kebijakan daerah bersentuhan langsung dengan kehidupan sehari-hari masyarakat, seperti layanan administrasi, pendidikan, kesehatan, transportasi, kebersihan, ruang publik, dan pelayanan digital. (OECD, 2024b) menegaskan bahwa meningkatnya penggunaan kanal digital oleh warga memberi peluang bagi pemerintah untuk memperluas partisipasi demokratis, tetapi sekaligus menuntut institusi publik agar mampu mengikuti perubahan lanskap komunikasi digital. Dalam konteks Pemerintah Kota Makassar, peluang ini tampak melalui penguatan kanal informasi publik, penggunaan media sosial pemerintah, dan pengembangan layanan digital seperti LONTARA+ yang diarahkan untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik

Risiko Disinformasi dan Polarisasi dalam Konteks Kebijakan

Meskipun media sosial membuka ruang partisipasi yang luas, pembentukan persepsi publik di ruang digital tidak selalu berlangsung secara objektif. Informasi kebijakan yang kompleks sering kali dipahami secara singkat melalui potongan narasi, judul unggahan, komentar populer, atau opini yang tersebar cepat. Kondisi ini dapat memunculkan kesalahpahaman apabila pemerintah tidak memberikan penjelasan yang memadai, tidak cepat melakukan klarifikasi, atau tidak membangun komunikasi yang konsisten. Dalam situasi seperti itu, persepsi publik terhadap kebijakan Pemerintah Kota Makassar dapat terbentuk bukan semata-mata dari substansi kebijakan, tetapi dari intensitas percakapan, emosi kolektif, dan narasi dominan yang beredar di media sosial.

Risiko lain yang perlu diperhatikan adalah penyebaran disinformasi. Kajian (Silva & Vaz, 2024) menjelaskan bahwa disinformasi dapat memengaruhi kebijakan publik melalui berbagai aspek, antara lain menurunkan kepercayaan kepada institusi, mengganggu persepsi masyarakat terhadap realitas, dan memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap kebijakan. Dalam konteks Pemerintah Kota Makassar, disinformasi dapat muncul ketika informasi mengenai program, layanan publik, pungutan, kebijakan penataan kota, atau pelayanan digital tidak dipahami secara utuh oleh masyarakat. Jika tidak segera dikoreksi, narasi yang keliru dapat berkembang menjadi opini kolektif dan memengaruhi citra pemerintah daerah.

Selain disinformasi, polarisasi opini juga menjadi tantangan penting. Media sosial memungkinkan pengguna berinteraksi dengan kelompok yang memiliki pandangan serupa, sehingga memperkuat sikap tertentu terhadap kebijakan pemerintah. Ketika masyarakat hanya terpapar pada narasi yang sejalan dengan keyakinannya, ruang dialog menjadi menyempit dan penilaian terhadap kebijakan dapat berubah menjadi dukungan atau penolakan yang emosional. Dalam konteks kebijakan Pemerintah Kota Makassar, polarisasi dapat terjadi ketika isu pelayanan publik, kebijakan kota, atau program pemerintah diperdebatkan tanpa data yang memadai. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu mengelola komunikasi digital secara terbuka, berbasis data, dan mudah dipahami agar ruang media sosial tidak hanya menjadi tempat pertentangan opini, tetapi juga ruang klarifikasi dan edukasi publik.

Perbandingan Lintas Konteks dan Relevansinya dengan Kota Makassar

Kajian dari berbagai konteks menunjukkan bahwa pengaruh media sosial terhadap persepsi publik sangat dipengaruhi oleh kapasitas pemerintah dalam mengelola komunikasi digital. Dalam studi (Gomar, 2024), media sosial di tingkat daerah berperan sebagai ruang aspirasi warga, tetapi tidak otomatis mengubah kebijakan apabila pemerintah belum memiliki mekanisme yang kuat untuk menindaklanjuti masukan publik. Sementara itu, (Song et al., 2024) menunjukkan bahwa banyak

Copyright © 2026, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License

lembaga pemerintah masih menggunakan media sosial secara dominan sebagai media penyampaian informasi satu arah, padahal potensi terbesarnya terletak pada interaktivitas dan umpan balik warga. Temuan tersebut relevan dengan penelitian ini karena pembentukan persepsi publik terhadap kebijakan Pemerintah Kota Makassar sangat bergantung pada sejauh mana media sosial pemerintah digunakan untuk berdialog, menjawab pertanyaan, mengklarifikasi isu, dan merespons aspirasi masyarakat.

Dalam konteks Kota Makassar, penguatan komunikasi digital telah terlihat melalui keberadaan kanal informasi publik, media sosial pemerintah, website resmi, serta layanan digital terintegrasi seperti LONTARA+. PPID Kota Makassar mencatat bahwa Pemerintah Kota Makassar menyampaikan informasi publik melalui media sosial, sedangkan LONTARA+ diposisikan sebagai aplikasi layanan publik terintegrasi yang mendukung tata kelola kota yang lebih terbuka, efisien, dan partisipatif. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Makassar telah memasuki fase penting dalam transformasi komunikasi publik berbasis digital. Namun, efektivitas transformasi tersebut tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan kanal digital, tetapi juga oleh kualitas pesan, konsistensi informasi, kemudahan akses, responsivitas pemerintah, dan kepercayaan masyarakat terhadap kanal resmi.

Perbandingan lintas konteks tersebut memperlihatkan bahwa media sosial tidak memiliki dampak yang sama pada setiap wilayah. Di daerah yang pemerintahnya aktif menjelaskan kebijakan, membuka ruang dialog, dan merespons kritik publik, media sosial dapat memperkuat kepercayaan dan penerimaan masyarakat. Sebaliknya, apabila komunikasi pemerintah bersifat lambat, tidak jelas, atau terlalu formal, media sosial dapat menjadi ruang berkembangnya mispersepsi. Oleh karena itu, dalam konteks Pemerintah Kota Makassar, media sosial perlu diposisikan bukan hanya sebagai media publikasi, melainkan sebagai instrumen komunikasi kebijakan yang memungkinkan pemerintah memahami respons warga secara lebih cepat dan membangun persepsi publik yang lebih rasional.

Implikasi Terhadap Tata Kelola Kebijakan Publik Pemerintah Kota Makassar

Temuan ini menegaskan bahwa media sosial memiliki implikasi langsung terhadap tata kelola kebijakan publik di Kota Makassar. Pertama, pemerintah daerah perlu membangun komunikasi kebijakan yang lebih informatif dan mudah dipahami. Kebijakan publik sering kali memiliki istilah teknis, prosedur, dan dasar aturan yang tidak selalu mudah dipahami masyarakat. Karena itu, pesan kebijakan di media sosial perlu dikemas dalam bentuk narasi sederhana, infografik, video pendek, dan penjelasan berbasis data agar masyarakat memperoleh pemahaman yang lebih utuh.

Kedua, Pemerintah Kota Makassar perlu memperkuat mekanisme respons digital. Kritik, keluhan, dan pertanyaan masyarakat di media sosial sebaiknya tidak dipandang sebagai gangguan komunikasi, tetapi sebagai data sosial yang menunjukkan persepsi dan kebutuhan warga. (OECD, 2024a) menegaskan bahwa komunikasi pemerintah yang berbasis bukti, terbuka, dan mudah diverifikasi berpotensi memperkuat kepercayaan publik. Dengan demikian, respons pemerintah terhadap percakapan digital masyarakat dapat menjadi bagian dari strategi membangun legitimasi kebijakan.

Ketiga, tata kelola komunikasi digital perlu memperhatikan literasi informasi dan etika penggunaan data publik. Pemerintah Kota Makassar dapat memanfaatkan media sosial untuk membaca kecenderungan opini masyarakat, tetapi penggunaannya harus tetap memperhatikan privasi, konteks, dan etika komunikasi. Komentar publik tidak boleh diperlakukan semata-mata sebagai angka sentimen, tetapi harus dilihat sebagai ekspresi pengalaman warga terhadap kebijakan. Dengan cara ini,

Copyright © 2026, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License

media sosial dapat menjadi sumber pembelajaran kebijakan yang membantu pemerintah memahami bagaimana kebijakan diterima, dipertanyakan, atau ditolak oleh masyarakat.

Berdasarkan keseluruhan pembahasan, media sosial dalam pembentukan persepsi publik terhadap kebijakan Pemerintah Kota Makassar memiliki dua sisi. Di satu sisi, media sosial memperluas akses informasi, mempercepat komunikasi kebijakan, dan membuka ruang partisipasi masyarakat. Di sisi lain, media sosial juga dapat mempercepat penyebaran kesalahpahaman, memperkuat polarisasi, dan membentuk persepsi negatif apabila komunikasi pemerintah tidak dikelola secara adaptif. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Makassar perlu menempatkan media sosial sebagai bagian integral dari tata kelola kebijakan publik, bukan sekadar alat publikasi, tetapi sebagai ruang dialog, klarifikasi, edukasi, dan penguatan kepercayaan publik.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil penelitian. Pertama, penelitian difokuskan pada konteks Pemerintah Kota Makassar sehingga karakteristik sosial, budaya, dan pola komunikasi digital yang ditemukan belum tentu dapat digeneralisasikan pada pemerintah daerah lain yang memiliki kondisi berbeda. Kedua, penelitian ini lebih menitikberatkan pada analisis pembentukan persepsi publik melalui media sosial tanpa membedakan secara spesifik pengaruh masing-masing platform media sosial, seperti Instagram, Facebook, TikTok, maupun platform digital lainnya. Ketiga, penelitian ini belum menganalisis secara mendalam faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi pembentukan persepsi publik, seperti karakteristik demografis pengguna, tingkat literasi digital, preferensi politik, maupun algoritma media sosial yang dapat membentuk pola penyebaran informasi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian, membandingkan beberapa pemerintah daerah, serta mengintegrasikan analisis lintas platform media sosial dengan mempertimbangkan karakteristik pengguna dan dinamika algoritma digital sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pembentukan persepsi publik terhadap kebijakan pemerintah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, dapat disimpulkan bahwa media sosial memiliki peran penting dalam pembentukan persepsi publik terhadap kebijakan Pemerintah Kota Makassar. Media sosial tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga menjadi ruang komunikasi digital tempat masyarakat menerima, menafsirkan, menilai, dan merespons kebijakan pemerintah daerah. Melalui unggahan resmi, komentar warga, penyebaran ulang informasi, serta diskusi antarpengguna, persepsi publik terbentuk secara dinamis. Persepsi tersebut dapat bergerak ke arah positif, netral, maupun negatif, bergantung pada kejelasan pesan pemerintah, kredibilitas kanal resmi, pengalaman masyarakat terhadap kebijakan, serta respons pemerintah terhadap aspirasi dan kritik publik. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Makassar perlu memperkuat strategi komunikasi publik berbasis media sosial melalui penyampaian informasi yang lebih transparan, konsisten, dan mudah dipahami, serta meningkatkan interaksi dua arah dengan masyarakat untuk merespons aspirasi dan klarifikasi isu secara tepat waktu. Selain itu, pemantauan opini publik secara berkala, penguatan kapasitas pengelola media sosial pemerintah, serta penerapan mekanisme penanggulangan disinformasi perlu diintegrasikan ke dalam strategi komunikasi digital pemerintah daerah. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperkuat penerimaan terhadap

Copyright © 2026, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License

kebijakan publik, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka, partisipatif, dan responsif di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

Albert, J., Siar, S., Vizmanos, J., Hernandez, A., & Sarmiento, J. (2023). *Like, comment, and share: Analyzing public sentiments of government policies in social media* (Discussion Paper No. 2023-33). Philippine Institute for Development Studies. https://doi.org/10.62986/dp2023.33

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2024). *Pengguna internet Indonesia tembus 221 juta orang*. APJII.

Badan Pusat Statistik Kota Makassar. (2026). *Kota Makassar dalam angka 2026*. BPS Kota Makassar.

Balcı, A., & Keser, A. (2023). Kamu politikalarının oluşturulma sürecinde sosyal medyanın etkisi: Dezenformasyon, manipülasyon ve propaganda. *Sosyolojik Düşün*, 8(2), 125–164. https://doi.org/10.37991/sosdus.1322106

Benson, A. A., & Essah, R. (2025). Sentiment analysis of Ghanaian social media discussion on government policy. *International Journal of Research and Innovation in Applied Science*, 10(7), 737–747. https://doi.org/10.51584/IJRIAS.2025.100700067

Boulianne, S. (2015). Revolution in the making? Social media effects on political participation: A meta-analysis. *Information, Communication & Society*, 18(5), 524–538. https://doi.org/10.1080/1369118X.2014.985742

Braun, V., & Clarke, V. (2021). *Thematic analysis: A practical guide*. SAGE Publications.

Ceron, A., & Negri, F. (2016). The "social side" of public policy: Monitoring online public opinion and its mobilization during the policy cycle. *Policy & Internet*, 8(2), 131–147. https://doi.org/10.1002/poi3.117

Fredriksson, M., & Pallas, J. (2016). Much ado about nothing? Public relations and the mediatization of public sector organizations. *Public Relations Review*, 42(5), 844–851. https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2016.08.005

Gomar, M. R. (2024). Analyzing the influence of social media posts on government policy adoption in Papua City. *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 4(3), 925–939. https://doi.org/10.59188/eduvest.v4i3.1071

Ishrat, J. (2023). Changing public opinion and politics in the social media era. *Global Multimedia Review*, 6(1), 46–52. https://doi.org/10.31703/gmmr.2023(VI-I).04

Latif, D., Samad, M. A., Rinawulandari, R., & Kadir, S. A. (2024). Social media in shaping public opinion roles and impact: A systematic review. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 40(2), 205–223. https://doi.org/10.17576/jkmjc-2024-4002-12

Margetts, H., John, P., Hale, S., & Yasseri, T. (2016). *Political turbulence: How social media shape collective action*. Princeton University Press. https://doi.org/10.1515/9781400873555

Nugraha, A. F., Putri, S. R., & Wibowo, D. P. (2026). Peran media sosial dalam pembentukan persepsi publik terhadap kebijakan pemerintah. *PERSEPTIF: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 4(1), 36–42. https://doi.org/10.70716/perseptif.v4i1.457

OECD. (2024a). *Transforming public governance for digital democracy: The OECD reinforcing democracy initiative*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/9a20554b-en

Copyright © 2026, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License

OECD. (2024b). *OECD survey on drivers of trust in public institutions–2024 results*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/2763231e-en

Oswald, L., Schulz, W. S., & Lorenz-Spreen, P. (2025). Disentangling participation in online political discussions with a collective field experiment. *Science Advances*, 11(50), eady8022. https://doi.org/10.1126/sciadv.ady8022

Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., & Brennan, S. E. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, Article n71. https://doi.org/10.1136/bmj.n71

Pemerintah Kota Makassar. (2025). *LONTARA+, program unggulan Pemkot Makassar integrasi layanan digital warga*. PPID Kota Makassar.

PPID Kota Makassar. (2024). *Profil PPID Pemerintah Kota Makassar*. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Makassar.

PPID Kota Makassar. (2026). *Pemerintah Kota Makassar aktif menyampaikan informasi publik melalui media sosial*. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Makassar.

Santoso, A. D., Rinjany, D., & Bafadhal, O. M. (2020). Social media and local government in Indonesia: Adoption, use and stakeholder engagement. *Romanian Journal of Communication and Public Relations*, 22(3), 21–35. https://doi.org/10.21018/rjcpr.2020.3.307

Satria, T., & Nurmandi, A. (2024). Behavioral patterns of social media users toward policy: A scientometric analysis. *Policy & Governance Review*, 8(2), 192–211. https://doi.org/10.30589/pgr.v8i2.902

Silva, E. C. de M., & Vaz, J. C. (2024). How disinformation and fake news impact public policies?: A review of international literature. *ArXiv Preprint*. https://doi.org/10.48550/arXiv.2406.00951

Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039

Song, J. V., Hartley, K., Stream, C., & Word, J. (2024). Analyzing e-government agencies' Twitter/X engagement: A case study of Nevada. *Online Journal of Communication and Media Technologies*, 14(4), Article e202450. https://doi.org/10.30935/ojcmt/15015

Suhendra, S., Suprianto, B., & Marhamah, F. S. (2024). Mengurai potensi media sosial dalam memperkuat implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik. *Jurnal Media Administrasi*, 9(1), 157–168. https://doi.org/10.56444/jma.v9i1.1540

Zhuang, Y. (2025). Public opinion formation in the age of social media algorithms. *Lecture Notes in Education Psychology and Public Media*, 99(1), 37–43. https://doi.org/10.54254/2753-7048/2025.ND26517

Copyright © 2026, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License