

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI SARANA KOMUNIKASI
PUBLIK DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Jurusan Ilmu Administrasi Negara*

Diajukan Kepada

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**



Oleh :

FEBRY AYU NIKENZA

NIM. 223020702144

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI SARANA KOMUNIKASI
PUBLIK DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Disusun Oleh :

FEBRY AYU NIKENZA

NIM. 223020702144

Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing :

Pembimbing Utama

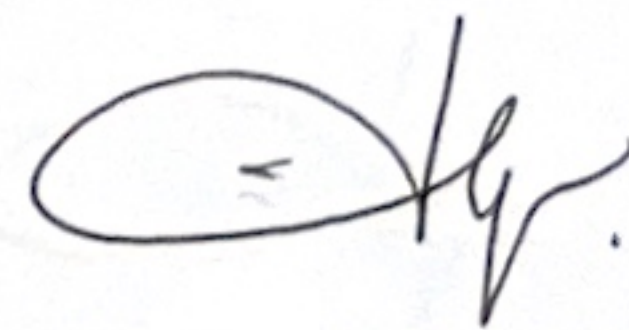


Marvy F. A. Sahav, S.A.P., MPA

NIP. 198908132019031016

Tanggal : 7 Juli 2026

Pembimbing Pendamping



Gradila Apriani, M.Si

NIP. 198004142024212017

Tanggal : 8 Juli 2026

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Disusun Oleh :

FEBRY AYU NIKENZA

NIM. 223020702144

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian skripsi

Pada tanggal 21 Juli 2026

Tim Penguji :

Ketua Tim Penguji

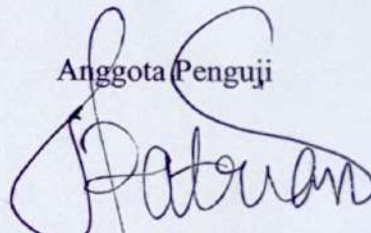


Marvy F. A. Sahay, S.A.P., MPA

NIP. 198908132019031016

Tanggal : 21 Juli 2026

Anggota Penguji

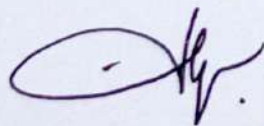


Katriani Puspita Ayu, S.E., MA

NIP. 198109152008012010

Tanggal : 21 Juli 2026

Sekretaris Tim Penguji

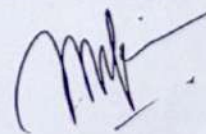


Gradila Apriani, M.Si

NIP. 198004142024212017

Tanggal: 21 Juli 2026

Anggota Penguji



Murraya Putri Palupi, S.I.P., M.A.P

NIP. 199312012024062001

Tanggal : 21 Juli 2026

Palangka Raya, 21 Juli 2026

Mengetahui :

Dekan,



Prof. Bhayu Rhama, S.T., MBA., Ph.D

NIP. 197901052010121001

PERNYATAAN ORISINALITAS

NAMA : FEBRY AYU NIKENZA

NIM : 223020702144

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul :
PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI SARANA KOMUNIKASI
PUBLIK DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN
TENGAH adalah betul hasil tulisan dan penelitian saya sendiri. Hal-hal yang bukan
tulisan saya pada skripsi ini diberikan tanda sitasi dan kutipan pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya
bersedia menerima sanksi berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh
dari skripsi tersebut.

Palangka Raya, 18 Mei 2026

Yang membuat pernyataan



FEBRY AYU NIKENZA

NIM. 223020702144

ABSTRAK

Febry Ayu Nikenza, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya, Palangka Raya 2026, Pemanfaatan Media Sosial sebagai Sarana Komunikasi Publik di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah, Tim Pembimbing: Marvy F. A. Sahay, S.AP., MPA dan Gradila Apriani, M.Si

Penelitian ini bertujuan menganalisis pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi publik oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Kalimantan Tengah ditinjau dari aspek keterbukaan informasi, aksesibilitas komunikasi, partisipasi publik, dan akuntabilitas, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Kajian ini berangkat dari kerangka *e-Governance* model *Government to Citizen* (G2C) dan Teori Komunikasi Pemerintahan Denters dan Rose yang menekankan pentingnya empat indikator fundamental tersebut bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di era digital.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada enam informan kunci, observasi akun resmi media sosial BKD (Instagram, Facebook, TikTok, YouTube dan WhatsApp), serta telaah dokumen pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial BKD, khususnya Instagram dan Facebook, telah berfungsi cukup efektif sebagai kanal diseminasi informasi kepegawaian dan klarifikasi kebijakan, namun masih didominasi pola komunikasi satu arah dengan konten yang bersifat seremonial sehingga aspek partisipasi publik dan interaktivitas belum optimal.

Dari sisi faktor pendukung, komitmen pimpinan, keberadaan PPID, ketersediaan data resmi, serta infrastruktur kanal digital menjadi modal penting dalam memperkuat keterbukaan informasi dan akuntabilitas. Adapun faktor penghambat meliputi kompleksitas regulasi kepegawaian, budaya birokrasi yang berhati-hati terhadap dialog terbuka, keterbatasan sumber daya pengelola, inkonsistensi pemanfaatan beberapa platform, serta variasi literasi digital ASN dan masyarakat. Secara keseluruhan, pemanfaatan media sosial BKD Kalteng berada pada tahap transisi dari local government yang prosedural menuju local governance yang lebih terbuka dan responsif, namun masih memerlukan penguatan strategi komunikasi dua arah dan desain partisipasi publik yang lebih terstruktur.

Kata Kunci : Media Sosial, Komunikasi Publik Pemerintah, Keterbukaan Informasi

ABSTRACT

Febry Ayu Nikenza, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, University of Palangka Raya, Palangka Raya 2026, Utilization of Social Media as a Public Communication Medium at the Regional Civil Service Agency of Central Kalimantan Province, Supervisory Team: Marvy F. A. Sahay, S.AP., MPA and Gradila Apriani, M.Si.

This study aims to analyze the use of social media as a public communication tool by the Regional Civil Service Agency (BKD) of Central Kalimantan Province in terms of information openness, communication accessibility, public participation, and governmental accountability, as well as to identify its supporting and inhibiting factors. The analysis is grounded in the e-Governance framework, particularly the Government to Citizen (G2C) model, and in the theory of governmental communication proposed by Denters and Rose (2005), which emphasizes those four indicators as fundamental for good governance in the digital era.

This research employs a descriptive qualitative approach, collecting data through in-depth interviews with six key informants, observation of BKD's official social media accounts (Instagram, Facebook, TikTok, X, and YouTube), and document review. The findings show that BKD's social media, especially Instagram and Facebook, function quite effectively as channels for disseminating civil service information and policy clarification, yet the communication pattern remains largely one-way and dominated by ceremonial content, so public participation and interactivity are not fully optimized.

Supporting factors include leadership commitment, the existence of an Information and Documentation Management Officer (PPID), availability of official data, and adequate digital channels, which strengthen information openness and accountability. Inhibiting factors consist of the complexity of civil service regulations, a cautious bureaucratic culture toward open dialogue, limited human resources, inconsistent use of some platforms, and varying levels of digital literacy among civil servants and citizens. Overall, BKD's social media utilization is in a transitional stage from procedural local government towards more open and responsive local governance, but still requires stronger two-way communication strategies and more structured public participation mechanisms.

Keywords : Social Media, Government Public Communication, Information Openness

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatnya Peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pemanfaatan Media Sosial sebagai Sarana Komunikasi Publik di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari bahwa Penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu segala kritik, saran, serta masukan dari para pembaca agar tersusunnya skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Pada penyusunan skripsi ini Peneliti banyak mendapatkan bantuan, dukungan, bimbingan, motivasi serta doa yang tidak pernah putus dari berbagai pihak hingga Peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.

Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan kebersamai dalam setiap proses penyelesaian skripsi, dengan hormat:

1. Tuhan Yesus Kristus atas kasih, penyertaan, dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik tepat pada waktunya. Tanpa anugerah-Nya, seluruh proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini tidak mungkin dapat dilalui.

2. Bapak Prof. Dr. Ir. Salampak, M.S. selaku Rektor Universitas Palangka Raya (UPR).
3. Bapak Prof. Bhayu Rhama, S.T., MBA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Palangka Raya (UPR) yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas sehingga penulis dapat menempuh studi sampai pada tahap penyusunan skripsi.
4. Bapak Imanuel Jaya, S.AP., M.AP selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP UPR yang senantiasa memberikan arahan, dukungan, serta suasana akademik yang kondusif selama penulis menempuh perkuliahan.
5. Bapak Marvy Ferdian Agusta Sahay, S.AP., MPA selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan untuk senantiasa membimbing, mengarahkan, mengingatkan, dan memotivasi penulis sejak proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini.
6. Ibu Gradila Apriani, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan masukan, koreksi, dan saran yang sangat berharga bagi penyempurnaan skripsi ini.
7. Ibu Katriani Puspita Ayu, S.E., M.Si dan Ibu Murraya Putri Palupi, S.I.P., M.A.P. selaku Dosen Penguji skripsi saya atas segala masukan, kritik membangun serta dorongan moral untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

8. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya yang telah membagikan ilmu, wawasan, dan pengalaman berharga yang menjadi bekal penting bagi peneliti.
9. Pimpinan dan seluruh jajaran di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah yang telah memberikan izin penelitian, waktu, serta data dan informasi yang penulis perlukan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Mamah dan Papi tercinta atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tulus, dukungan moril dan materiil, serta pengorbanan yang tidak dapat penulis balas dengan apa pun. Terima kasih karena selalu percaya, mendoakan, dan menyemangati penulis dalam setiap proses, terutama ketika penulis berada pada titik lelah dan hampir menyerah.
11. Teman-teman circle selama berkuliah: Hugo Peter Clayton, Tagoan Alvaro Setianu, Bela, Nova Wahyuni, Renny Widya Lestari, dan Fajar Abdurauf Sidiq yang selalu menjadi tempat berbagi cerita, berdiskusi, saling menyemangati, dan menemani penulis melalui suka duka perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan perkuliahan penulis dari Jurusan Administrasi Negara kelas C Angkatan 22 yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Penulis mengucapkan terima kasih atas masa-masa kebersamaan, kerja sama, canda tawa, dan dukungan yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan studi penulis.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi

perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Administrasi Publik, serta bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Palangka Raya, 18 Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Dasar Teori Yang Digunakan.....	10
2.1.1 Administrasi Publik	10
2.1.2 Komunikasi Publik	16
2.1.3 <i>Electronic Government</i>	24
2.1.4 <i>New Media</i>	32
2.2 Hasil Riset Terdahulu	38
2.3 Kerangka Berpikir	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2 Lokasi Penelitian.....	43
3.3 Waktu Penelitian	44
3.4 Fokus Penelitian	44
3.5 Sumber Data.....	45
3.5.1 Data Primer	45

3.5.2 Data Sekunder	47
3.6 Teknik Pengumpulan Data	47
3.7 Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	50
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
4.1.1 Struktur Organisasi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah	51
4.1.2 Uraian Tugas dan Fungsi Bidang Pengolahan Data dan Pelayanan Informasi	52
4.2 Hasil Observasi Media Sosial BKD Provinsi Kalimantan Tengah	52
4.3 Hasil Penelitian	60
4.3.1 Keterbukaan Informasi	61
4.3.2 Aksesibilitas Komunikasi	71
4.3.3 Partisipasi Publik	80
4.3.4 Akuntabilitas.....	88
4.3.5 Faktor Pendukung dan Penghambat	95
BAB V PEMBAHASAN	101
5.1 Analisis Media Sosial BKD Provinsi Kalimantan Tengah	102
5.2 Keterbukaan Informasi Pemerintah.....	103
5.3 Aksesibilitas Komunikasi	105
5.4 Partisipasi Publik.....	107
5.5 Akuntabilitas	110
5.6 Faktor Pendukung dan Penghambat.....	112
BAB VI PENUTUP	116
6.1 Kesimpulan	116
6.2 Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN.....	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahap Perkembangan <i>e-Government</i>	26
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	40
Gambar 4.1 Kantor BKD Provinsi Kalimantan Tengah	50
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BKD Provinsi Kalimantan Tengah	51
Gambar 4.3 Akun Facebook BKD Provinsi Kalimantan Tengah	55
Gambar 4.4 Akun Instagram Bkd Provinsi Kalimantan Tengah	56
Gambar 4.5 Akun Tiktok BKD Provinsi Kalimantan Tengah.....	57
Gambar 4.6 Akun X BKD Provinsi Kalimantan Tengah.....	58
Gambar 4.7 Akun Youtube BKD Provinsi Kalimantan Tengah.....	59
Gambar 4.8 Kanal WhatsApp BKD Provinsi Kalimantan Tengah.....	60
Gambar 5.1 Postingan Pengumuman Pengadaan CPNS Pemprov Kalteng TA 2024	109
Gambar 5.2 Kolom Komentar Publik Tanpa Respon dari Admin BKD Kalteng	110

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tipologi Komunikasi Publik Pemerintah di Media Sosial	19
Tabel 2.2 Paradigma <i>Local Government</i> dan <i>Local Governance</i>	21
Tabel 2.3 Interaksi Dalam <i>e-Government</i>	27
Tabel 2.4 Perbedaan <i>e-Government</i> dan <i>e-Governance</i>	30
Tabel 2.5 Hasil Riset Terdahulu.....	38
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	44
Tabel 3.2 Tabel Informan.....	46
Tabel 4.1 Kanal Media Sosial Milik BKD Provinsi Kalimantan Tengah.....	53
Tabel 4.2 Tabel Informan.....	61
Tabel 4.3 Perbandingan Pendapat Informan Mengenai Aksesibilitas Komunikasi BKD Provinsi Kalimantan Tengah.....	72
Tabel 4.4 Kategori Bentuk Partisipasi Publik dan Pola Respons BKD Provinsi Kalimantan Tengah	81
Tabel 4.5 Pengelompokan Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi Publik BKD Provinsi Kalimantan Tengah.....	96