

# Komunikasi Dialogis pada Instansi Pemerintah (Studi pada Akun Twitter di Lingkungan Kementerian Keuangan) = Dialogic Communication in Governmental Organizations (A Study of the Twitter Accounts of the Ministry of Finance)

Arif Taufiq Nugroho, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920516983&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Peluang terciptanya dialog antara pemerintah dengan publik meningkat sejalan dengan meningkatnya pemanfaatan media sosial oleh organisasi Pemerintah. Penelitian di berbagai negara di Eropa, Amerika Latin, Taiwan, maupun Indonesia menemukan bahwa harapan komunikasi dialogis dengan publik yang menciptakan kolaborasi dengan organisasi, masih sulit diwujudkan pemerintah. Komunikasi dialogis melalui media sosial bertujuan untuk membangun reputasi dan legitimasi. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pemanfaatan media sosial Twitter di lingkungan Kemenkeu dan untuk melihat bagaimana penerapan komunikasi dialogis di tengah isu-isu di Twitter sebagai sebuah bagian dari manajemen isu.

Terkait dengan pemanfaatan Komunikasi dialogis oleh Kemenkeu, peneliti melakukan identifikasi dan analisis pemanfaatan Twitter. Pemanfaatan twitter dilihat dari 2 hal: prinsip Komunikasi Dialogis (Kent & Taylor, 2002) dan implementasi orientasi Komunikasi Dialogis berdasar model engagement dan dialog (Anderson et al., 2016). Menggunakan paradigma post positivistik, pendekatan kualitatif dan metode deskriptif kualitatif yang didalami melalui teknik pengumpulan data dua tahap. Tahap pertama melakukan analisis isi dengan scrapping data pada akun twitter dan kedua, wawancara pada admin yang mengelola empat akun dalam Kemenkeu disertai tinjauan dokumen pendukung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pemanfaatan Twitter pada setiap akun yang diteliti seperti pola komunikasi dan tujuan komunikasi. Penelitian ini melengkapi penelitian terdahulu dengan memberikan perspektif baru bahwa komunikasi dialogis di Twitter dapat terlaksana pada unit organisasi berbasis pelayanan meski masih sulit terlaksana pada organisasi berbasis kebijakan terutama saat krisis. . Selain itu, Ppeneliti juga menemukan ada irisan antara komunikasi dialogis dan modal sosial yang sama-sama bertujuan untuk membangun kolaborasi demi terjaganya legitimasi. Komunikasi dua arah harus tetap diusahakan Kemenkeu (Pemerintah) dengan didukung manajemen komunikasi publik meliputi manajemen isu, SDM, risiko, dan pengetahuan yang baik. Selain, untuk meningkatkan reputasi, kepercayaan, dan legitimasi juga mencegah delegitimasi dari pihak lain.

.....The prospect for the development of communication between the government and the public takes place, has grown in tandem with the rise in social media usage by businesses and nonprofit organizations. According to research in several countries in Europe, Latin America, Taiwan, and Indonesia, the government is still having difficulty achieving its goal of dialogic communication with the public that fosters organization-wide collaboration. Social media dialog is intended to increase reputation and legitimacy. This study aims to examine how social media Twitter is used within the Ministry of Finance and to examine how communication dialogue is implemented in the midst of issues on Twitter as part of issue

management.

Related to the use of dialogic communication by the Ministry of Finance, researchers identified and analyzed the use of Twitter. The use of Twitter is seen from 2 things: the principle of Dialogical Communication by (Kent & Taylor, 2002) and the implementation of a Dialogical Communication orientation based on engagement and dialogue models (Anderson et al., 2016). Using a post-positivistic paradigm, a qualitative approach and a qualitative descriptive method are explored through a two-stage data collection technique. The first stage was conducting content analysis by scrapping data on Twitter accounts and second, interviewing admins who manage the four accounts within the Ministry of Finance accompanied by a review of supporting documents.

The research's findings indicate that there are variances in how each account uses Twitter, such as communication patterns and communication purposes. This research complements earlier research by offering a new perspective on how dialogic communication on Twitter can be adopted in service-based organizational units, but it is still challenging to execute in policy-based organizations, particularly in times of crisis. In addition, the researcher discovered that dialogic communication and social capital, which both attempt to foster collaboration in order to retain legitimacy, are related with each other. The Ministry of Finance (Government) must sustain two-way communication, with the aid of public communication management that includes risk, HR, issue, and knowledge management. Not only it boost reputation, trust, and legitimacy, but also avoids delegitimization.