

THE TRANSFORMATION OF POLICY COMMUNICATION THROUGH SOCIAL MEDIA: A THEORETICAL APPROACH TO DIGITAL GOVERNANCE

Risal Num Arif Rivan Syahrir, S.IP,M.Si

Universitas Hasanuddin, Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Tamalanrea, Kota Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia

E-mail korespondensi: rinars88@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi kebijakan telah mengalami transformasi signifikan dengan munculnya media sosial sebagai saluran utama dalam menyampaikan informasi kebijakan kepada publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran media sosial dalam komunikasi kebijakan dan pengaruhnya terhadap tata kelola pemerintahan digital. Dengan menggunakan pendekatan teoritis, penelitian ini menganalisis bagaimana media sosial dapat memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam pembuatan dan implementasi kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial memfasilitasi distribusi informasi secara lebih cepat, meningkatkan keterlibatan publik, dan memungkinkan dialog dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Namun, tantangan utama yang dihadapi adalah penyebaran misinformasi dan polarisasi opini yang dapat mempengaruhi persepsi publik terhadap kebijakan pemerintah. Penelitian ini menyarankan pengembangan kerangka komunikasi kebijakan berbasis media sosial untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yang lebih responsif dan inklusif.

Kata kunci: Komunikasi Kebijakan, Media Sosial, Tata Kelola Pemerintahan, Partisipasi Publik, Misinformasi, Polarisasi Opini, Tata Kelola Digital.

PENDAHULUAN

Dalam dua dekade terakhir, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa transformasi signifikan dalam cara pemerintah menyampaikan kebijakan kepada publik. Salah satu faktor utama yang mendorong perubahan ini adalah hadirnya media sosial sebagai ruang interaksi publik yang dominan dan dinamis (Castells, 2009; Chadwick, 2013). Platform digital seperti Twitter, Facebook, Instagram, dan TikTok telah menjadi kanal utama komunikasi publik yang memungkinkan pertukaran informasi secara instan, dialog terbuka, serta keterlibatan aktif antara negara dan warganya. Media sosial telah mendorong pergeseran dari model komunikasi kebijakan yang bersifat birokratis dan satu arah menuju pola yang lebih dialogis dan partisipatif, sejalan dengan pendekatan komunikasi dua arah simetris (Grunig & Hunt, 1984; Macnamara, 2016).

Dalam konteks global, pemerintah di berbagai negara telah memanfaatkan media sosial untuk meningkatkan transparansi, menyampaikan informasi kebijakan secara real-time, dan memperkuat akuntabilitas kelembagaan. Media sosial bukan hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam mendukung tata kelola digital (digital governance), mempercepat respons publik, serta menciptakan ruang deliberatif yang lebih terbuka dan responsif (Bertot, Jaeger, & Grimes, 2010; Dunleavy et al., 2006). Di Indonesia, fenomena ini terlihat dalam penggunaan media sosial oleh kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah sebagai bagian dari strategi komunikasi

kebijakan. Kementerian Kesehatan, misalnya, aktif menggunakan media sosial untuk menjelaskan kebijakan vaksinasi, menanggapi aduan publik, serta mengklarifikasi informasi yang beredar. Pemerintah daerah seperti Pemprov DKI juga memanfaatkan platform digital seperti aplikasi JAKI untuk menyampaikan layanan, menampung aspirasi warga, dan menyebarkan informasi kebijakan secara interaktif.

Namun demikian, tantangan besar turut muncul dari masifnya penggunaan media sosial dalam komunikasi kebijakan. Salah satu tantangan utama adalah maraknya penyebaran misinformasi dan disinformasi melalui algoritma digital yang tidak terkendali (Allcott & Gentzkow, 2017; Lazer et al., 2018). Informasi yang tidak valid dapat menciptakan kebingungan, mengganggu proses komunikasi kebijakan, dan menurunkan legitimasi pemerintah di mata publik. Selain itu, fenomena polarisasi opini akibat filter bubble dan echo chamber semakin memperkuat pembelahan sosial dan menghambat terciptanya dialog publik yang sehat (Sunstein, 2017; Tucker et al., 2018). Di negara berkembang seperti Indonesia, tantangan ini diperparah oleh rendahnya literasi digital, ketimpangan akses teknologi, serta minimnya kebijakan komunikasi digital yang terstruktur dan inklusif.

Literatur mengenai e-governance, komunikasi politik, dan partisipasi digital menunjukkan bahwa media sosial memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas demokrasi, memperkuat partisipasi publik, dan mendorong keterbukaan dalam pemerintahan. Namun, kajian yang secara sistematis mengintegrasikan teori komunikasi kebijakan, tata kelola digital, dan partisipasi publik dalam satu kerangka konseptual masih terbatas, terutama dalam konteks negara-negara berkembang (Nam, 2012; Effing et al., 2016). Padahal, integrasi tersebut penting untuk memahami bagaimana komunikasi kebijakan dapat dilakukan secara lebih efektif dan demokratis melalui media sosial. Oleh karena itu, penting untuk menyusun model konseptual yang mampu memetakan relasi antara media sosial dan transformasi komunikasi kebijakan secara komprehensif.

Berangkat dari urgensi tersebut, artikel ini mengangkat pertanyaan utama mengenai bagaimana media sosial dapat ditransformasikan menjadi instrumen komunikasi kebijakan yang efektif dalam kerangka tata kelola digital, khususnya di negara berkembang seperti Indonesia. Pertanyaan turunan yang ditelaah meliputi bagaimana media sosial dapat memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam proses kebijakan, serta bagaimana tantangan seperti disinformasi dan polarisasi opini dapat diatasi. Tujuan utama dari artikel ini adalah menyusun kerangka teoretis yang mengintegrasikan tiga pendekatan utama yaitu komunikasi dua arah simetris, digital governance, dan partisipasi publik digital sebagai landasan untuk memahami dan merancang strategi komunikasi kebijakan yang adaptif, transparan, dan partisipatif di era digital.

Manfaat dari artikel ini bersifat teoretis dan praktis. Secara teoretis, artikel ini berkontribusi dalam memperkaya kajian komunikasi kebijakan dengan menghadirkan pendekatan lintas-disiplin yang belum banyak diintegrasikan dalam studi sebelumnya. Secara praktis, artikel ini dapat menjadi acuan bagi pembuat kebijakan, instansi pemerintah, serta praktisi komunikasi publik dalam merancang strategi komunikasi berbasis media sosial yang lebih terstruktur, responsif, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat digital. Selain itu, artikel ini juga relevan sebagai panduan awal dalam pengembangan kebijakan komunikasi digital yang adaptif terhadap tantangan disinformasi dan ketimpangan akses informasi.

Kebaruan utama dari artikel ini terletak pada penggabungan tiga pendekatan teoretis yang selama ini dikaji secara terpisah, yaitu komunikasi dua arah simetris, digital

governance, dan partisipasi publik digital, ke dalam satu model konseptual yang utuh dan aplikatif. Model ini menggambarkan posisi media sosial sebagai simpul strategis dalam proses komunikasi kebijakan yang bersifat interaktif, deliberatif, dan berbasis kepercayaan. Selain itu, artikel ini secara khusus menempatkan konteks negara berkembang sebagai ruang aplikatif dari model yang disusun, sesuatu yang masih jarang diangkat dalam literatur global. Dengan demikian, artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam pengembangan ilmu komunikasi publik sekaligus mendukung upaya reformasi tata kelola pemerintahan menuju model yang lebih terbuka, kolaboratif, dan berkeadilan di era transformasi digital.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode kajian teoretis (theoretical review). Karakteristik utama dari pendekatan ini bersifat konseptual dan analitis, dengan tujuan menyusun sebuah kerangka konseptual atas transformasi komunikasi kebijakan melalui media sosial dalam konteks tata kelola digital. Pendekatan ini dipilih karena fokus utama penelitian adalah membangun pemahaman teoritis yang integratif berdasarkan sintesis literatur akademik, bukan pada pengumpulan data empiris secara langsung (Snyder, 2019).

Penelitian ini dilakukan secara dokumentatif dan berbasis pustaka tanpa keterikatan pada lokasi fisik tertentu. Proses eksplorasi literatur dan analisis berlangsung sepanjang tahun akademik 2024–2025. Bahan utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah literatur ilmiah dari jurnal-jurnal terindeks Scopus dan Web of Science, serta buku-buku akademik yang relevan. Data yang digunakan bersifat sekunder dan diperoleh melalui telaah terhadap hasil-hasil kajian teoretis serta temuan-temuan dari penelitian terdahulu.

Pencarian literatur dilakukan secara sistematis dengan menggunakan kata kunci seperti: “policy communication”, “digital governance”, “social media and public engagement”, “e-governance”, “misinformation”, “participatory communication”, dan “citizen engagement in digital age”. Adapun kriteria seleksi literatur yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (1) dipublikasikan antara tahun 2006 hingga 2024, (2) terindeks dalam jurnal bereputasi (Q1–Q2), (3) memiliki relevansi dengan topik komunikasi kebijakan, media sosial, dan partisipasi publik, serta (4) mengandung dasar teori atau model konseptual yang dapat digunakan sebagai fondasi dalam proses sintesis teori.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran sistematis terhadap database akademik dengan pendekatan snowballing, guna memperluas cakupan referensi yang relevan. Setelah literatur dikumpulkan, data dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik konseptual yang melibatkan tiga tahap utama: pertama, klasifikasi literatur berdasarkan fokus tematik (komunikasi, tata kelola digital, dan partisipasi publik); kedua, identifikasi hubungan antar konsep dan analisis keterkaitannya dengan penggunaan media sosial dalam konteks kebijakan publik; dan ketiga, sintesis teori yang mengintegrasikan pendekatan komunikasi dua arah simetris, digital-era governance, dan teori partisipasi publik ke dalam satu kerangka konseptual terpadu.

Untuk menjamin validitas konseptual, penelitian ini hanya menggunakan sumber primer dari jurnal ilmiah dan buku akademik yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Selain itu, dilakukan triangulasi lintas disiplin dengan membandingkan pendekatan dari bidang ilmu komunikasi, administrasi publik, dan ilmu politik. Pendekatan ini

diharapkan dapat memastikan bahwa kerangka teoretis yang dikembangkan bersifat akurat, kontekstual, dan relevan dengan dinamika komunikasi kebijakan digital di era transformasi pemerintahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pemetaan literatur menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan di era digital mengalami pergeseran paradigma yang signifikan. Jika sebelumnya relasi antara pemerintah dan publik bersifat hierarkis dan top-down, kini terjadi transformasi menuju hubungan yang lebih partisipatif, dialogis, dan responsif. Pergeseran ini tercermin dalam tiga pendekatan utama yang menjadi fondasi konseptual penelitian ini, yakni: (1) pendekatan komunikasi dua arah simetris (Grunig & Hunt, 1984), (2) model tata kelola digital (Dunleavy et al., 2006; Meijer & Bolívar, 2016), dan (3) partisipasi publik berbasis digital (Arnstein, 1969; Effing et al., 2016). Ketiga pendekatan ini saling memperkuat dalam menjelaskan bagaimana media sosial memainkan peran strategis dalam membentuk ekosistem komunikasi kebijakan yang adaptif terhadap perubahan teknologi dan ekspektasi publik.

Media sosial tidak lagi diposisikan sekadar sebagai alat penyebaran informasi, melainkan telah menjadi ruang interaktif tempat negosiasi makna dan legitimasi kebijakan berlangsung secara publik. Transformasi ini menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan saat ini merupakan bagian integral dari praktik tata kelola yang inklusif, dinamis, dan berbasis data. Pemerintah, melalui akun resmi institusi dan aktor kebijakan, mampu membangun keterhubungan langsung dengan masyarakat dan menyampaikan pesan-pesan kebijakan secara real-time. Namun demikian, efektivitas komunikasi ini sangat bergantung pada kemampuan institusi dalam mengelola interaksi digital secara strategis, konsisten, dan transparan.

Media sosial juga terbukti memperkuat fungsi transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Studi Bertot, Jaeger, dan Grimes (2010) menekankan bahwa media sosial dapat berfungsi sebagai sistem transparency by design, di mana publik memiliki akses langsung terhadap proses perumusan kebijakan, distribusi anggaran, dan evaluasi kinerja pemerintah. Di Indonesia, Kementerian Keuangan dan Kementerian Kesehatan merupakan contoh institusi yang aktif memanfaatkan media sosial untuk menjelaskan kebijakan, merespons pertanyaan publik, dan menindaklanjuti aduan masyarakat. Meski demikian, Meijer dan Bolívar (2016) mengingatkan bahwa transparansi digital belum tentu menjamin akuntabilitas substantif, terutama jika komunikasi hanya digunakan secara simbolik tanpa disertai komitmen perubahan kebijakan yang nyata.

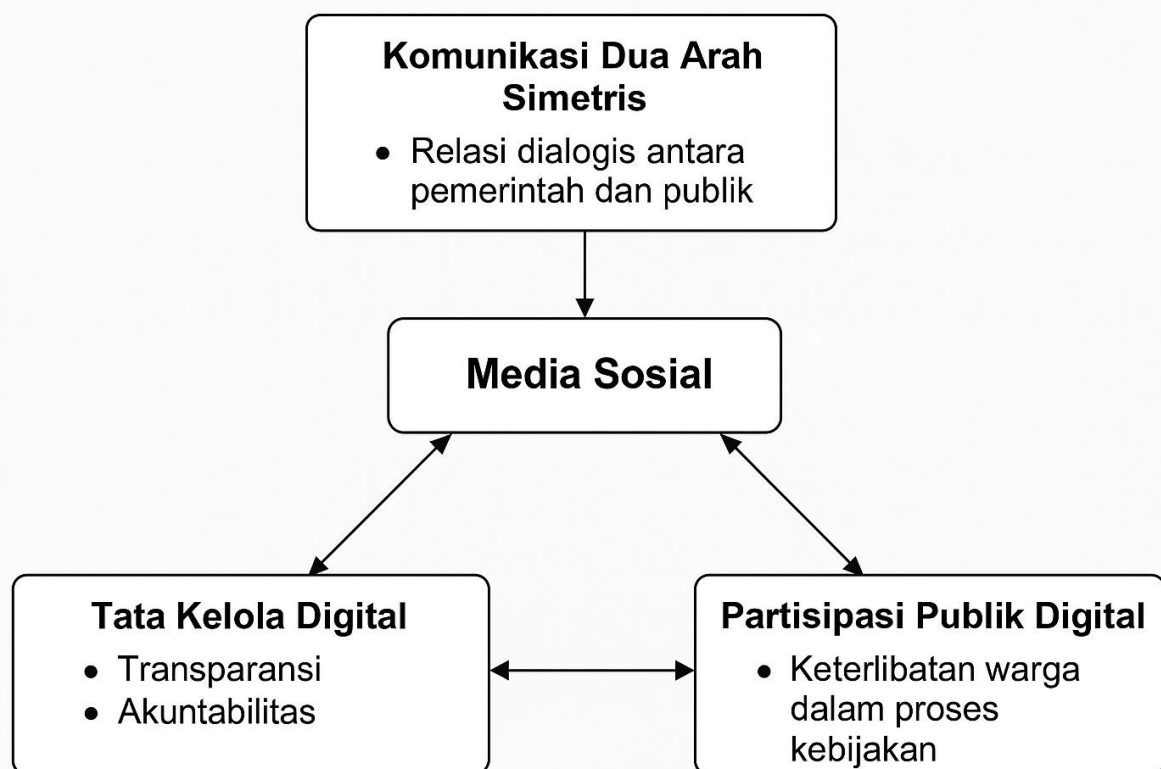
Salah satu potensi besar dari media sosial adalah kemampuannya menciptakan dialog dua arah secara langsung antara pemerintah dan warga negara. Platform seperti Twitter, Instagram, dan TikTok menyediakan ruang partisipatif yang memungkinkan komunikasi dua arah simetris terwujud dalam praktik. Beberapa kepala daerah di Indonesia, seperti Gubernur Jawa Barat Ridwan Kamil, telah menunjukkan penggunaan media sosial untuk membangun percakapan publik secara aktif. Ridwan Kamil kerap menjawab pertanyaan warga, menjelaskan kebijakan publik secara singkat dan ringan, bahkan mengajak masyarakat berdiskusi sebelum mengambil keputusan strategis. Fenomena ini menunjukkan bahwa media sosial dapat menjadi sarana diplomasi publik yang berbasis pada kepercayaan dan keterlibatan langsung. Meski begitu, keberhasilan model ini tetap memerlukan dukungan kelembagaan dalam bentuk sistem manajemen media sosial yang

responsif, berbasis data, serta didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten di bidang komunikasi digital.

Di sisi lain, tantangan yang muncul dari komunikasi kebijakan digital juga tidak bisa diabaikan. Misinformasi dan disinformasi menjadi ancaman serius yang dapat melemahkan efektivitas pesan kebijakan dan mengikis kepercayaan publik. Allcott dan Gentzkow (2017) serta Lazer et al. (2018) menemukan bahwa konten palsu dan sensasional memiliki daya sebar lebih cepat dibandingkan informasi faktual, akibat algoritma keterlibatan yang digunakan oleh sebagian besar platform digital. Fenomena ini diperparah dengan adanya filter bubble dan echo chamber, di mana individu hanya terekspos pada informasi yang mendukung pandangan mereka sendiri, sehingga menghambat terciptanya dialog yang sehat dan deliberatif (Sunstein, 2017). Di Indonesia, kasus disinformasi terkait vaksinasi COVID-19, revisi UU Cipta Kerja, dan kebijakan subsidi energi menunjukkan betapa rentannya komunikasi kebijakan terhadap manipulasi digital. Oleh karena itu, strategi komunikasi kebijakan perlu dilengkapi dengan upaya literasi digital, mekanisme verifikasi informasi, dan keterlibatan aktor masyarakat sipil sebagai mitra dalam klarifikasi kebijakan.

Dari temuan ini, dapat dirumuskan sebuah kerangka konseptual yang menggambarkan posisi strategis media sosial sebagai penghubung antara komunikasi simetris, tata kelola digital, dan partisipasi publik digital. Ketiga elemen tersebut membentuk ekosistem komunikasi kebijakan yang saling berkaitan, dengan media sosial sebagai simpul penghubung yang memungkinkan terjadinya dialog, transparansi, dan pelibatan warga negara dalam proses kebijakan. Model ini disajikan dalam ilustrasi berikut:

Gambar 1. Kerangka Sintesis Teoretis Komunikasi Kebijakan Digital



Sintesis Teoretis Komunikasi Kebijakan Digital

Model tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi dua arah simetris bertumpu pada relasi yang dialogis antara pemerintah dan publik. Tata kelola digital berfungsi menjamin transparansi dan akuntabilitas, sementara partisipasi publik digital menekankan pentingnya keterlibatan warga dalam perumusan dan evaluasi kebijakan. Ketiganya bertemu dalam ruang media sosial yang memungkinkan terjadinya komunikasi kebijakan yang lebih terbuka, real-time, dan kolaboratif.

Implikasi teoretis dari model ini adalah bahwa media sosial tidak lagi hanya diposisikan sebagai alat penyebaran informasi, melainkan sebagai arena deliberatif yang menjadi bagian dari arsitektur tata kelola pemerintahan modern. Sementara itu, implikasi praktisnya menuntut pemerintah untuk menyusun pedoman komunikasi kebijakan berbasis media sosial secara sistematis dan kontekstual. Pemerintah juga perlu mengembangkan sistem *rapid response* untuk menjawab isu publik secara tepat waktu, serta mendorong *co-creation* pesan kebijakan melalui kolaborasi dengan masyarakat, akademisi, dan komunitas digital.

Model sintesis ini memberikan dasar konseptual yang kuat untuk riset lanjutan dan pengembangan kebijakan komunikasi publik berbasis teknologi. Dengan pendekatan interdisipliner ini, artikel berkontribusi pada upaya memperkuat legitimasi institusi publik, membangun kepercayaan masyarakat, serta mendorong transformasi pemerintahan menuju tata kelola yang lebih demokratis, transparan, dan partisipatif di era digital.

KESIMPULAN

Artikel ini menyajikan sebuah pendekatan teoretis yang mendalam untuk memahami transformasi komunikasi kebijakan melalui pemanfaatan media sosial dalam konteks tata kelola digital. Hasil sintesis teori menunjukkan bahwa media sosial bukan hanya berfungsi sebagai saluran penyebaran informasi kebijakan secara satu arah, melainkan juga menjadi arena interaktif yang memungkinkan terjadinya pertukaran gagasan, transparansi pemerintahan, dan keterlibatan warga negara secara langsung. Melalui integrasi tiga pendekatan utama yaitu teori komunikasi dua arah simetris (Grunig & Hunt, 1984), konsep tata kelola digital atau digital-era governance (Dunleavy et al., 2006; Meijer & Bolívar, 2016), serta model partisipasi publik digital (Arnstein, 1969; Effing et al., 2016) dihasilkan sebuah kerangka konseptual yang menempatkan media sosial sebagai simpul strategis dalam membentuk komunikasi kebijakan yang lebih inklusif dan responsif.

Model konseptual ini menekankan bahwa komunikasi kebijakan di era digital harus diarahkan untuk tidak hanya menyampaikan informasi, melainkan juga membuka ruang partisipasi publik yang luas, membangun transparansi, serta menciptakan dialog antara pemerintah dan masyarakat. Namun demikian, hasil kajian juga mengungkapkan tantangan serius, terutama terkait maraknya disinformasi, polarisasi opini akibat algoritma digital, dan rendahnya literasi digital masyarakat. Fenomena ini dapat menghambat terwujudnya deliberasi publik yang sehat dan menurunkan legitimasi institusi pemerintah, terutama di negara berkembang dengan infrastruktur komunikasi yang belum merata.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar pemerintah mengembangkan sebuah kerangka komunikasi kebijakan digital yang berlandaskan lima prinsip utama: (1) transparansi proaktif, yakni membuka proses perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan secara terbuka melalui kanal digital resmi; (2) partisipasi inklusif yang melibatkan berbagai lapisan masyarakat melalui forum daring, jajak pendapat, dan konsultasi publik; (3) dialog interaktif yang tidak hanya bersifat simbolik, tetapi melibatkan komunikasi dua

arah yang bermakna; (4) diseminasi multiplatform dan multimodal yang menyesuaikan format pesan dengan karakteristik platform dan audiens; serta (5) penguatan keamanan informasi dan etika digital yang mencakup verifikasi konten, manajemen krisis digital, serta pedoman etis interaksi daring.

Implikasi dari rekomendasi tersebut melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Bagi pemerintah dan birokrasi, perlu dilakukan reformasi budaya komunikasi dari yang bersifat tertutup menjadi terbuka, serta meningkatkan kapasitas aparatur sipil negara dalam hal pengelolaan komunikasi digital. Bagi para pembuat kebijakan, baik legislatif maupun eksekutif, perlu adanya integrasi mekanisme partisipasi digital ke dalam proses pembentukan kebijakan formal, disertai perlindungan hukum atas interaksi digital yang menjamin hak warga dan keamanan data pribadi. Sementara itu, bagi platform digital seperti Meta, Google, dan X Corp., dibutuhkan kolaborasi yang lebih erat dengan pemerintah untuk menekan penyebaran hoaks kebijakan serta menyediakan fitur-fitur civic engagement yang memperkuat fungsi deliberatif media sosial.

Meski artikel ini menyajikan sintesis teoretis yang komprehensif, namun sebagai studi konseptual, terdapat beberapa keterbatasan. Artikel ini tidak menyediakan data empiris yang dapat digunakan untuk menguji kerangka teori yang ditawarkan secara langsung. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan studi kasus komparatif di berbagai institusi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, guna menguji efektivitas penggunaan media sosial dalam membangun dialog kebijakan. Selain itu, pendekatan kuantitatif maupun metode campuran (mixed-methods) dapat digunakan untuk mengukur dampak komunikasi kebijakan digital terhadap persepsi publik, tingkat partisipasi warga, serta legitimasi kebijakan yang dihasilkan.

Penelitian di masa depan juga diharapkan dapat mengeksplorasi peran aktor non negara seperti komunitas digital, jurnalis warga, dan influencer dalam proses ko-produksi pesan kebijakan. Tak kalah penting, perlu dilakukan kajian mendalam mengenai etika komunikasi digital dan tata kelola algoritmik, khususnya dalam konteks bagaimana konten kebijakan dimunculkan atau disembunyikan oleh sistem rekomendasi platform digital. Dengan pendekatan interdisipliner dan basis data yang lebih luas, diharapkan kajian komunikasi kebijakan berbasis media sosial dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi nyata bagi transformasi tata kelola pemerintahan yang lebih demokratis, inklusif, dan berkeadilan di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Allcott, H., & Gentzkow, M. (2017). Social media and fake news in the 2016 election. *Journal of Economic Perspectives*, 31(2), 211–236. <https://doi.org/10.1257/jep.31.2.211>
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>
- Bryson, J. M., Quick, K. S., Slotterback, C. S., & Crosby, B. C. (2013). Designing public participation processes. *Public Administration Review*, 73(1), 23–34. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2012.02678.x>
- Castells, M. (2009). *Communication power*. Oxford University Press.

- Chadwick, A. (2013). *The hybrid media system: Politics and power*. Oxford University Press.
- Criado, J. I., & Rojas-Martín, F. (2013). Social media and public administration in Spain: A comparative view of citizen engagement in the regional governments. *Revista Española de Ciencia Política*, 31, 129–154. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2740157>
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government*. Oxford University Press.
- Effing, R., van Hillegersberg, J., & Huibers, T. (2016). Social media and political participation: Are Facebook, Twitter, and YouTube democratizing our political systems? *International Journal of Electronic Participation*, 7(2), 16–35. <https://doi.org/10.1504/IJEP.2016.079698>
- Graham, T., Avery, E. J., & Park, S. (2015). The role of social media in local government crisis communications. *Public Relations Review*, 41(3), 386–394. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2015.02.001>
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. Holt, Rinehart and Winston.
- Janssen, M., Charalabidis, Y., & Zuiderwijk, A. (2012). Benefits, adoption barriers and myths of open data and open government. *Information Systems Management*, 29(4), 258–268.
- Kalsnes, B. (2018). Fake news. *Journalism Practice*, 12(7), 1–19.
- Lazer, D. M. J., Baum, M. A., Benkler, Y., Berinsky, A. J., Greenhill, K. M., Menczer, F., ... & Zittrain, J. L. (2018). The science of fake news. *Science*, 359(6380), 1094–1096.
- 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.
- Macnamara, J. (2016). *Organizational listening: The missing essential in public communication*. Peter Lang Publishing.
- Meijer, A. J., & Bolívar, M. P. R. (2016). Governing the smart city: A review of the literature on smart urban governance. *International Review of Administrative Sciences*, 82(2), 392–408.
- Mergel, I. (2013). Social media adoption and resulting tactics in the US federal government. *Government Information Quarterly*, 30(2), 123–130.
- Nam, T. (2012). Citizens' attitudes toward open government and government 2.0. *International Review of Administrative Sciences*, 78(2), 346–368.
- Porumbescu, G. A. (2016). Linking transparency to trust in government and voice. *Governance*, 30(4), 611–625.
- Roberts, N. (2004). Public deliberation in an age of direct citizen participation. *The American Review of Public Administration*, 34(4), 315–353.
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339.
- Sunstein, C. R. (2017). *#Republic: Divided democracy in the age of social media*. Princeton University Press.
- Tucker, J. A., Guess, A., Barberá, P., Vaccari, C., Siegel, A., Sanovich, S., ... & Nyhan, B. (2018). Social media, political polarization, and political disinformation: A review of the scientific literature. *Political Science Quarterly*, 133(4), 601–633.
- United Nations Development Programme (UNDP). (2022). *Digital governance for sustainable development*. <https://www.undp.org/publications/digital-governance>
- Wirtz, B. W., Daiser, P., & Binkowska, B. (2018). E-participation: A strategic framework. *International Journal of Public Administration*, 41(1), 1–12.
- Young, L., & Everitt, J. (2004). *Advocacy groups and the entertainment industry: Using media to influence public opinion*. Palgrave Macmillan.
- Zhu, D. H., & Chen, Q. B. (2021). Exploring the effects of social media on political participation. *Telematics and Informatics*, 59, 101574.