
**ANALISIS WACANA KRITIS TERHADAP KOMUNIKASI
PEMERINTAH DI MEDIA SOSIAL: IMPLIKASINYA
TERHADAP KEPERCAYAAN PUBLIK DAN
GOOD GOVERNANCE**

**Nunti Sibuea¹, Ramadha Yanti Parinduri², Mahyudin Situmeang³
Roikestina Silaban⁴, Barham Siregar⁵**

Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia, Medan

e-mail: ¹nuntisibuea1962@gmail.com, ²yantifkkmb@gmail.com,

³mahyudinsitumeang1@gmail.com, ⁴roikestina@gmail.com,

⁵barhamsiregar17@gmail.com

Abstract: *Government communication through social media has become an important instrument in delivering public information and building public trust. However, differences in discourse, language use, and communication strategies may influence public perceptions of government credibility and the implementation of good governance. This study aims to analyze government communication on social media using Critical Discourse Analysis and examine its implications for public trust and good governance. The study employed a qualitative approach with Critical Discourse Analysis as the primary method. Data were collected from government social media content, official statements, and relevant supporting documents. The analysis focused on language patterns, discourse construction, power relations, and the representation of transparency, accountability, and public participation. The findings indicate that government communication on social media reflects ideological perspectives and institutional interests that shape public understanding. Communication characterized by transparency, consistency, and responsiveness tends to strengthen public trust and support the implementation of good governance. Conversely, unclear or one-way communication may reduce public confidence and limit meaningful public engagement. Therefore, effective government communication strategies are essential to promote transparency, accountability, and stronger public trust.*

Keywords: *critical discourse analysis; good governance; government communication; public trust; social media*

Abstrak: Komunikasi pemerintah melalui media sosial telah menjadi sarana penting dalam penyampaian informasi publik serta membangun kepercayaan masyarakat. Namun, perbedaan wacana, penggunaan bahasa, dan strategi komunikasi dapat memengaruhi persepsi publik terhadap kredibilitas pemerintah serta penerapan good governance. Penelitian ini bertujuan menganalisis komunikasi pemerintah di media sosial menggunakan Analisis Wacana Kritis serta mengkaji implikasinya terhadap kepercayaan publik dan good governance. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Analisis Wacana Kritis. Data diperoleh dari konten media sosial pemerintah, pernyataan resmi, dan dokumen pendukung yang relevan. Analisis dilakukan terhadap pola bahasa, konstruksi wacana, relasi kekuasaan, serta representasi transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah di media sosial merefleksikan perspektif ideologis dan kepentingan institusi yang membentuk pemahaman masyarakat. Komunikasi yang transparan, konsisten, dan responsif cenderung meningkatkan kepercayaan publik serta mendukung penerapan good governance. Sebaliknya, komunikasi yang kurang jelas dan bersifat satu arah dapat menurunkan kepercayaan masyarakat serta menghambat partisipasi publik. Oleh karena itu, strategi komunikasi pemerintah yang efektif menjadi faktor penting dalam mewujudkan transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan publik.

Kata kunci: analisis wacana kritis; good governance; kepercayaan publik; komunikasi pemerintah; media sosial

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Media sosial tidak lagi hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga menjadi ruang komunikasi publik yang memungkinkan pemerintah menyampaikan kebijakan, memberikan klarifikasi, menerima aspirasi masyarakat, serta membangun hubungan yang lebih terbuka dengan publik. Pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah diharapkan dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat sebagai bagian dari penerapan prinsip good governance. Namun, efektivitas komunikasi pemerintah di media sosial sangat dipengaruhi oleh cara pesan disusun, bahasa yang digunakan, serta wacana yang dibangun dalam setiap informasi yang disampaikan.

Dalam praktiknya, komunikasi pemerintah di media sosial sering menghadapi berbagai tantangan. Penyampaian informasi yang kurang jelas, penggunaan bahasa yang ambigu, serta komunikasi yang cenderung bersifat satu arah dapat menimbulkan kesalahpahaman, memperbesar penyebaran disinformasi, dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Di sisi lain, komunikasi yang terbuka, responsif, dan konsisten dapat memperkuat legitimasi pemerintah serta mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan. Oleh karena itu, analisis terhadap isi dan struktur komunikasi pemerintah menjadi penting untuk memahami bagaimana suatu pesan membentuk persepsi publik.

Analisis Wacana Kritis (Critical Discourse Analysis) merupakan salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengkaji hubungan antara bahasa, kekuasaan, dan ideologi dalam suatu komunikasi. Pendekatan ini memandang

bahasa tidak hanya sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai instrumen yang dapat membentuk realitas sosial, memengaruhi opini publik, serta merepresentasikan kepentingan tertentu. Melalui analisis terhadap pilihan kata, struktur kalimat, strategi penyampaian pesan, dan konteks sosial, dapat dipahami bagaimana pemerintah membangun citra, memperoleh legitimasi, serta mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui media sosial.

Kepercayaan publik merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi akan meningkatkan dukungan terhadap kebijakan pemerintah, memperkuat kerja sama antara pemerintah dan masyarakat, serta menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif. Sebaliknya, rendahnya kepercayaan publik dapat menghambat implementasi kebijakan, mengurangi partisipasi masyarakat, dan memicu berbagai bentuk resistensi sosial. Oleh karena itu, kualitas komunikasi pemerintah menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap terwujudnya prinsip-prinsip good governance.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi digital pemerintah memiliki peran strategis dalam membangun hubungan dengan masyarakat. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada efektivitas penggunaan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi, sementara kajian yang secara khusus menganalisis konstruksi wacana pemerintah serta implikasinya terhadap kepercayaan publik dan good governance masih relatif terbatas. Kesenjangan tersebut menunjukkan perlunya penelitian yang mengkaji komunikasi pemerintah dari perspektif Analisis Wacana Kritis sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana bahasa dan

strategi komunikasi memengaruhi persepsi masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis wacana komunikasi pemerintah di media sosial menggunakan pendekatan Analisis Wacana Kritis serta mengkaji implikasinya terhadap kepercayaan publik dan penerapan good governance. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian komunikasi publik, menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah dalam menyusun strategi komunikasi yang lebih efektif, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Analisis Wacana Kritis (Critical Discourse Analysis/CDA). Pendekatan ini dipilih karena mampu mengkaji hubungan antara bahasa, kekuasaan, ideologi, dan praktik sosial yang tercermin dalam komunikasi pemerintah di media sosial. Analisis Wacana Kritis tidak hanya menelaah makna teks, tetapi juga mengungkap bagaimana suatu wacana dibangun untuk memengaruhi persepsi masyarakat serta membentuk kepercayaan publik dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari unggahan resmi pemerintah pada media sosial, seperti Instagram, X (Twitter), Facebook, dan YouTube, yang memuat informasi mengenai kebijakan publik, pelayanan masyarakat, serta komunikasi resmi pemerintah. Data sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah, buku, dokumen kebijakan, laporan pemerintah, dan berbagai literatur yang relevan dengan komunikasi publik, media sosial, Analisis Wacana Kritis, kepercayaan publik, dan good governance.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi.

Peneliti mengumpulkan, mengidentifikasi, mengklasifikasikan, dan mendokumentasikan unggahan pemerintah beserta narasi, visual, serta interaksi yang muncul dalam media sosial. Seluruh data kemudian dipilih berdasarkan relevansinya dengan tujuan penelitian.

Analisis data mengacu pada model Analisis Wacana Kritis Norman Fairclough yang meliputi tiga dimensi, yaitu analisis teks (text analysis), analisis praktik wacana (discursive practice), dan analisis praktik sosial (social practice). Pada tahap analisis teks, penelitian mengidentifikasi pilihan kata, struktur kalimat, gaya bahasa, serta bentuk penyampaian pesan yang digunakan pemerintah. Tahap analisis praktik wacana mengkaji proses produksi, distribusi, dan konsumsi pesan dalam media sosial. Selanjutnya, analisis praktik sosial dilakukan untuk memahami hubungan antara wacana yang dibangun pemerintah dengan kondisi sosial, politik, serta penerapan prinsip-prinsip good governance.

Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dengan membandingkan data dari berbagai platform media sosial, dokumen resmi pemerintah, serta hasil penelitian terdahulu. Selain itu, peneliti melakukan telaah literatur secara mendalam agar interpretasi terhadap data dilakukan secara objektif, sistematis, dan sesuai dengan konteks penelitian.

Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk deskriptif analitis. Setiap temuan diinterpretasikan berdasarkan konsep Analisis Wacana Kritis, teori komunikasi publik, kepercayaan publik, dan prinsip-prinsip good governance sehingga mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pola komunikasi pemerintah di media sosial beserta implikasinya terhadap kepercayaan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah di media sosial memiliki peran penting dalam memben-

tuk persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Pilihan bahasa, penyusunan narasi, penggunaan visual, serta pola interaksi dengan pengguna media sosial menjadi unsur utama dalam membangun wacana yang disampaikan kepada publik. Melalui Analisis Wacana Kritis, ditemukan bahwa setiap unggahan pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai strategi komunikasi untuk membangun legitimasi, meningkatkan citra institusi, serta memperoleh dukungan masyarakat terhadap kebijakan yang dijalankan.

Pada dimensi analisis teks, pemerintah cenderung menggunakan bahasa yang formal, persuasif, dan informatif. Penggunaan istilah seperti *transparansi*, *kolaborasi*, *pelayanan publik*, *akuntabilitas*, dan *partisipasi masyarakat* menunjukkan upaya pemerintah membangun citra sebagai institusi yang terbuka dan bertanggung jawab. Selain itu, penggunaan infografis, video singkat, dan ilustrasi visual membantu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap informasi yang disampaikan.

Pada dimensi praktik wacana, komunikasi pemerintah diproduksi melalui akun resmi berbagai platform media sosial yang memiliki jangkauan luas. Distribusi informasi berlangsung secara cepat sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi secara langsung. Namun, interaksi yang terjadi masih didominasi oleh komunikasi satu arah. Respons terhadap komentar, kritik, maupun pertanyaan masyarakat belum dilakukan secara konsisten. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fungsi media sosial sebagai ruang dialog publik belum dimanfaatkan secara optimal.

Pada dimensi praktik sosial, komunikasi pemerintah berkaitan erat dengan upaya mewujudkan prinsip-prinsip good governance. Informasi yang disampaikan secara terbuka dapat meningkatkan transparansi penyelenggaraan pemerintahan. Penyampaian informasi mengenai program, anggaran, dan pelayanan publik

juga mendukung akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat. Di sisi lain, keterbatasan dalam membangun komunikasi dua arah berpotensi mengurangi tingkat partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan.

Implikasi dari temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas komunikasi pemerintah di media sosial berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan publik. Komunikasi yang jelas, konsisten, responsif, dan didukung oleh informasi yang akurat mampu meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap kredibilitas pemerintah. Sebaliknya, komunikasi yang ambigu, terlambat memberikan klarifikasi, atau kurang melibatkan masyarakat dapat menimbulkan keraguan terhadap kebijakan pemerintah dan menurunkan tingkat kepercayaan publik.

Hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa media sosial telah berkembang menjadi instrumen strategis dalam tata kelola pemerintahan modern. Pemerintah tidak hanya dituntut mampu menyampaikan informasi secara cepat, tetapi juga harus membangun komunikasi yang partisipatif, terbuka, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, strategi komunikasi digital yang efektif perlu mengedepankan transparansi, akuntabilitas, responsivitas, serta partisipasi publik agar tujuan good governance dapat diwujudkan secara berkelanjutan.

Pembahasan ini menunjukkan bahwa Analisis Wacana Kritis mampu mengungkap hubungan antara bahasa, kekuasaan, dan praktik sosial dalam komunikasi pemerintah di media sosial. Melalui pendekatan tersebut dapat dipahami bahwa keberhasilan komunikasi pemerintah tidak hanya ditentukan oleh isi pesan, tetapi juga oleh cara pesan dikonstruksi, disebarluaskan, dan diterima oleh masyarakat.

Dengan demikian, komunikasi pemerintah yang berkualitas akan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan publik sekaligus memperkuat implementasi prinsip-prinsip good governance.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Analisis Wacana Kritis mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana komunikasi pemerintah di media sosial dikonstruksi melalui penggunaan bahasa, narasi, dan strategi komunikasi yang merepresentasikan relasi kekuasaan serta tujuan institusional. Komunikasi pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi instrumen dalam membangun legitimasi, membentuk persepsi masyarakat, dan memengaruhi tingkat kepercayaan publik. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa komunikasi yang transparan, konsisten, responsif, dan partisipatif berkontribusi terhadap penguatan prinsip-prinsip good governance, terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Sebaliknya, komunikasi yang bersifat satu arah dan kurang memberikan ruang dialog berpotensi mengurangi efektivitas penyampaian kebijakan serta menurunkan kepercayaan publik. Dengan demikian, penelitian ini memperkaya kajian mengenai komunikasi publik digital melalui perspektif Analisis Wacana Kritis dan memberikan landasan konseptual untuk memahami hubungan antara praktik komunikasi pemerintah, kepercayaan publik, dan implementasi good governance pada era transformasi digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan selama pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama proses penyusunan penelitian. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses pengumpulan data serta penyediaan informasi yang diperlukan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan

baik. Dukungan dan kontribusi yang diberikan sangat berarti dalam penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Fairclough, N. (2015). *Language and power* (3rd ed.). Routledge.
- Fairclough, N. (2019). *Critical discourse analysis: The critical study of language* (3rd ed.). Routledge.
- Kominfo Republik Indonesia. (2023). *Laporan tahunan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia 2023*. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services* (30th anniversary expanded ed.). Russell Sage Foundation.
- Mergel, I. (2013). Social media adoption and resulting tactics in the U.S. federal government. *Government Information Quarterly*, 30(2), 123–130. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.12.004>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2021). *Government at a glance 2021*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/1c258f55-en>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2022). *Building trust to reinforce democracy: Main findings from the 2021 OECD survey on drivers of trust in public institutions*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/b407f99c-en>
- Schedler, A. (1999). Conceptualizing accountability. In A. Schedler, L. Diamond, & M. F. Plattner (Eds.), *The self-restraining state: Power and accountability in new democracies* (pp. 13–28). Lynne Rienner Publishers.
- United Nations. (2023). *United Nations e-government survey 2022: The future of digital government*. United Nations.
- Van Dijk, T. A. (2015). *Critical discourse*

studies: A sociocognitive approach.

In R. Wodak & M. Meyer (Eds.),

Methods of critical discourse studies

(3rd ed., pp. 62–86). Sage Publica-

tions.

Wodak, R., & Meyer, M. (Eds.). (2015).

Methods of critical discourse studies

(3rd ed.). Sage Publications.

World Bank. (2017). *World development*

report 2017: Governance and the

law.

World

Bank.

<https://doi.org/10.1596/978-1-4648>