



Dr. Muhammad Fazil, S.Ag., M.Soc.Sc
Dr. Maryam, S.Sos., M.S.P

KEM
INDONESIA

KOMUNIKASI PEMERINTAHAN

DALAM E-GOVERNMENT



KOMUNIKASI PEMERINTAHAN DALAM E-GOVERNMENT

PENULIS

Dr. Muhammad Fazil, S.Ag., M.Soc.Sc.

Dr. Maryam, S.Sos., M.S.P.

EDITOR

Deddy Satria M, S.Sos., M.Si.



PENERBIT KBM INDONESIA

Adalah penerbit dengan misi memudahkan proses penerbitan buku buku penulis di tanah air Indonesia. Serta menjadi media sharing proses penerbitan buku.

KOMUNIKASI PEMERINTAHAN DALAM E-GOVERNMENT

*Copyright @2025 By Dr. Muhammad Fazil, S.Ag., M.Soc.Sc.
All right reserved*

Penulis

Dr. Muhammad Fazil, S.Ag., M.Soc.Sc.

Dr. Maryam, S.Sos., M.S.P.

Desain Sampul

Aswan Kreatif

Tata Letak

Sofitahm

Editor

Deddy Satria M, S.Sos., M.Si.

Background isi buku di ambil dari [https://www. freepik. com/](https://www.freepik.com/)

Official

Depok, Sleman-Jogjakarta (Kantor)

Penerbit Karya Bakti Makmur (KBM) Indonesia

Anggota IKAPI/No. IKAPI 279/JTI/2021

081357517526 (Tlpn/WA)

Website

<https://penerbitkbm.com>

[www. penerbitbukumurah. com](http://www.penerbitbukumurah.com)

Email

[naskah@penerbitkbm. com](mailto:naskah@penerbitkbm.com)

Distributor

[https://penerbitkbm. com/toko-buku/](https://penerbitkbm.com/toko-buku/)

Youtube

Penerbit KBM Sastrabook

Instagram

@penerbit. kbmindonesia

@penerbitbukujogja

ISBN: 978-634-202-926-8

Cetakan ke-1, November 2025

15,5 x 23 cm, iv + 184 halaman

Isi buku diluar tanggungjawab penerbit

Hak cipta merek KBM Indonesia sudah terdaftar di DJKI-Kemenkumham

dan isi buku dilindungi undang-undang.

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau

memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini

tanpa seizin penerbit karena beresiko sengketa hukum

Sanksi Pelanggaran Pasal 113
Undang-Undang No. 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 100. 000. 000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 500. 000. 000,00 (lima ratus juta rupiah).
3. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 1. 000. 000. 000,00 (satu miliar rupiah).
4. Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 4. 000. 000. 000,00 (empat miliar rupiah).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga buku berjudul “Komunikasi Pemerintahan dalam e-Government” ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku ini lahir dari keprihatinan sekaligus optimisme penulis terhadap perubahan besar yang sedang terjadi dalam tata kelola pemerintahan di era digital. Transformasi teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah secara mendasar cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat, mengelola informasi publik, serta merumuskan kebijakan.

Perkembangan e-government tidak hanya menuntut inovasi teknis, tetapi juga perubahan paradigma komunikasi pemerintahan. Informasi kini mengalir lebih cepat, transparansi menjadi tuntutan utama, dan partisipasi publik dapat dilakukan secara langsung melalui ruang digital. Dalam konteks ini, peran komunikasi pemerintahan menjadi semakin strategis untuk membangun kepercayaan publik, mencegah disinformasi, dan memastikan kebijakan berbasis data dapat dipahami dan diterima masyarakat.

Buku ini disusun untuk memberikan wawasan komprehensif mengenai bagaimana pemerintah dapat memanfaatkan teknologi digital termasuk media sosial, website resmi, big data, kecerdasan buatan, dan teknologi prediktif secara efektif dan etis. Pembahasan diperkuat dengan studi kasus internasional dan nasional yang menunjukkan praktik terbaik sekaligus tantangan yang dihadapi berbagai negara. Penulis berupaya menyajikan analisis yang tidak hanya bersifat teoretis, tetapi juga aplikatif, sehingga buku ini dapat

menjadi panduan praktis bagi aparat pemerintah, pembuat kebijakan, akademisi, dan mahasiswa.

Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan untuk penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Semoga buku ini dapat memberikan manfaat nyata bagi pengembangan e-government yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik, serta mendorong terwujudnya pemerintahan yang lebih inklusif di era digital.

Penulis,

Dr. Muhammad Fazil, S.Ag., M.Soc.Sc.

Dr. Maryam, S.Sos., M.S.P.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB 1 KONSEP DASAR KOMUNIKASI PEMERINTAHAN	1
1.1. Pengertian dan ruang lingkup komunikasi pemerintahan	6
1.2. Aktor dan saluran komunikasi pemerintahan	10
1.3. Nilai-nilai dasar: transparansi, akuntabilitas, partisipasi.....	14
BAB 2 E-GOVERNMENT DAN TRANSFORMASI DIGITAL PEMERINTAHAN	21
2.1. Definisi e-government dan perkembangannya	23
2.2. Pilar e-government: layanan publik digital, tata kelola elektronik.....	28
2.3. Tantangan dan peluang digitalisasi birokrasi	32
BAB 3 STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH DI ERA DIGITAL	39
3.1. Perencanaan komunikasi publik	41
3.2. Penggunaan media sosial dan website resmi	45
3.3. Komunikasi krisis dan komunikasi perubahan.....	49
BAB 4 KETERLIBATAN PUBLIK DAN PARTISIPASI DIGITAL	55
4.1. Kanal partisipatif: e-participation, e-consultation	57
4.2. Penguatan literasi digital masyarakat.....	61
4.3. Studi kasus keberhasilan partisipasi digital.....	65

BAB 5 ETIKA, REGULASI DAN KEAMANAN INFORMASI	
PEMERINTAH -----	69
5.1. Regulasi nasional dan internasional terkait komunikasi digital-----	70
5.2. Privasi, keamanan data, dan perlindungan konsumen digital-----	76
5.3. Etika komunikasi publik di platform digital-----	81
BAB 6 INDIKATOR KEAMANAN INFORMASI	
PEMERINTAH -----	87
6.1. Perencanaan komunikasi publik -----	88
6.2. Penggunaan media sosial dan website resmi -----	116
6.3. Komunikasi krisis dan komunikasi perubahan-----	120
BAB 7 EVALUASI DAN INOVASI DALAM KOMUNIKASI	
PEMERINTAH -----	139
7.1. Evaluasi dan inovasi pemerintah-----	139
7.2. Evaluasi dan transformasi praktik komunikasi-----	142
7.3. Rekomendasi evaluasi kebijakan ke depan-----	146
BAB 8 MASA DEPAN KOMUNIKASI PEMERINTAHAN DI ERA	
ARTIFICIAL INTELLIGENCE DAN BIG DATA -----	151
8.1. Tren global komunikasi pemerintahan berbasis AI-----	152
8.2. Pemanfaatan big data untuk analisis opini publik dan kebijakan -----	155
8.3. Potensi dan risiko disinformasi berbasis AI-----	161
8.4. Strategi adaptasi birokrasi di era teknologi prediktif -----	166
8.5. Studi kasus internasional-----	171
DAFTAR PUSTAKA -----	177
PROFIL PENULIS-----	183

DAFTAR PUSTAKA

- Basher, R. (2006). *Global early warning systems for natural hazards: Systematic and people-centred. Philosophical Transactions of the Royal Society A: Mathematical, Physical and Engineering Sciences*, 364(1845), 2167–2182.
<https://doi.org/10.1098/rsta.2006.1819>
- Bimber, B. (2003). *Information and American democracy: Technology in the evolution of political power*. Cambridge University Press.
- Chadwick, A. (2013). *The hybrid media system: Politics and power*. Oxford University Press.
- Chong, Z. J., Qin, B., Bandyopadhyay, T., Wongpiromsarn, T., & Ang, M. H. (2018). *Autonomous urban driving: Preliminary results and experiences from Naist-Nanyang autonomous vehicle*. IEEE Intelligent Vehicles Symposium.
- Couldry, N., & Hepp, A. (2017). *The mediated construction of reality*. Polity Press.
- Crawford, K., & Calo, R. (2016). There is a blind spot in AI research. *Nature*, 538(7625), 311–313. <https://doi.org/10.1038/538311a>
- Dahlgren, P. (2013). *The political web: Media, participation and alternative democracy*. Palgrave Macmillan.
- Davies, T., & Bawa, Z. A. (2012). The promises and perils of open government data. *The Journal of Community Informatics*, 8(2).
- DiResta, R., Shaffer, K., & Ruppel, B. (2019). *The tactics and tropes of the Internet Research Agency*. New Knowledge.

- Doshi-Velez, F., & Kim, B. (2017). *Towards a rigorous science of interpretable machine learning*. arXiv preprint arXiv:1702.08608.
- Eom, S. J., & Kim, J. (2014). *The adoption of public participatory GIS in e-government service: The case of South Korea*. *Government Information Quarterly*, 31(1), 163–172.
- European Commission. (2020). *Shaping Europe's digital future*. Publications Office of the European Union.
- Ferrara, E. (2020). *What types of COVID-19 conspiracies are populated by Twitter bots?*. *First Monday*, 25(6). <https://doi.org/10.5210/fm.v25i6.10633>
- Fung, A., Gilman, H. R., & Shkabatur, J. (2013). Six models for the Internet + politics. *International Studies Review*, 15(1), 30–47.
- Halonen, J. I. (2012). Preventing long-term unemployment: Active labour market policies in Finland. *International Journal of Social Welfare*, 21(S1), S21–S31. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2397.2012.00874.x>
- Helbing, D. (2015). *Thinking ahead – Essays on big data, digital revolution, and participatory market society*. Springer.
- Howard, P. N., & Hussain, M. M. (2013). *Democracy's fourth wave? Digital media and the Arab Spring*. Oxford University Press.
- Janssen, M., Charalabidis, Y., & Zuiderwijk, A. (2017). *Benefits, adoption barriers and myths of open data and open government*. *Information Systems Management*, 29(4), 258–268. <https://doi.org/10.1080/10580530.2012.716740>
- Janssen, M., & van der Voort, H. (2016). *Adaptive governance: Towards a stable, accountable and responsive government*. *Government Information Quarterly*, 33(1), 1–5. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.02.003>
- Kitchin, R. (2014). *The data revolution: Big data, open data, data infrastructures and their consequences*. Sage.

- Kwon, O., Lee, N., & Shin, B. (2014). Data quality management, data usage experience and acquisition intention of big data analytics. *International Journal of Information Management*, 34(3), 387–394.
- Lee, J., Kim, H., & Kim, Y. (2020). *Smart city strategies—Technology applications in sustainable urban development*. Sustainability, 12(17), 6960. <https://doi.org/10.3390/su12176960>
- Linders, D. (2012). *From e-government to we-government: Defining a typology for citizen co-production in the age of social media*. Government Information Quarterly, 29(4), 446–454.
- Margetts, H., & Dunleavy, P. (2013). *The second wave of digital-era governance: A quasi-paradigm for government on the Web*. Philosophical Transactions of the Royal Society A, 371(1987), 20120382. <https://doi.org/10.1098/rsta.2012.0382>
- Manyika, J., Chui, M., Brown, B., Bughin, J., Dobbs, R., Roxburgh, C., & Byers, A. H. (2011). *Big data: The next frontier for innovation, competition, and productivity*. McKinsey Global Institute.
- Mayer-Schönberger, V., & Cukier, K. (2013). *Big data: A revolution that will transform how we live, work, and think*. Houghton Mifflin Harcourt.
- Mehrabi, N., Morstatter, F., Saxena, N., Lerman, K., & Galstyan, A. (2021). *A survey on bias and fairness in machine learning*. ACM Computing Surveys, 54(6), 1–35. <https://doi.org/10.1145/3457607>
- Meijer, A., & Bekkers, V. (2015). *A metatheory of e-government: Creating some order in a fragmented research field*. Government Information Quarterly, 32(3), 237–245.
- Morozov, E. (2011). *The net delusion: The dark side of internet freedom*. PublicAffairs.
- Muramatsu, N., & Akiyama, H. (2011). *Japan: Super-aging society preparing for the future*. The Gerontologist, 51(4), 425–432. <https://doi.org/10.1093/geront/gnr067>

- Nam, T. (2012). *Suggesting frameworks of citizen-sourcing via Government 2.0*. Government Information Quarterly, 29(1), 12–20.
- Norris, P., & Reddick, C. G. (2013). *Public sector information and e-government: The role of ICT in modernizing government*. Routledge.
- OECD. (2019). *Government at a Glance 2019*. OECD Publishing.
- Pew Research Center. (2020). *Public attitudes toward technology companies*. Pew Research Center.
- Romanosky, S. (2016). Examining the costs and causes of cyber incidents. *Journal of Cybersecurity*, 2(2), 121–135. <https://doi.org/10.1093/cybsec/tyw001>
- Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2014). *Towards cyberactivism 2.0? Understanding the use of social media and other information technologies for political activism and social movements*. Government Information Quarterly, 31(3), 365–378.
- Scholl, H. J., & Scholl, M. C. (2014). *Smart governance: A roadmap for research and practice*. iConference 2014 Proceedings.
- Sivarajah, U., Irani, Z., & Weerakkody, V. (2017). *Evaluating the use of big data analytics in government: A study of the UK public sector*. Government Information Quarterly, 34(2), 291–310. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.01.008>
- Sunstein, C. R. (2017). *#Republic: Divided democracy in the age of social media*. Princeton University Press.
- Tapscott, D., & Tapscott, A. (2016). *Blockchain revolution: How the technology behind bitcoin is changing money, business, and the world*. Penguin.
- UNESCO. (2021). *AI and the future of knowledge*. UNESCO Publishing.

- United Nations. (2020). *E-Government survey 2020: Digital government in the decade of action for sustainable development*. UN Department of Economic and Social Affairs.
- Van Dijck, J., Poell, T., & De Waal, M. (2018). *The platform society: Public values in a connective world*. Oxford University Press.
- Wardle, C., & Derakhshan, H. (2017). *Information disorder: Toward an interdisciplinary framework for research and policymaking*. Council of Europe report.
- Warren, A. M., Sulaiman, A., & Jaafar, N. I. (2014). *Social media effects on fostering online civic engagement and building citizen trust and trust in institutions*. *Government Information Quarterly*, 31(2), 291–301.
- Waweru, F., & McMahon, S. (2020). Innovation in health service delivery: The case of drone delivery of blood products in Rwanda. *Journal of Health Logistics*, 2(1), 1–10.
- West, D. M. (2005). *Digital government: Technology and public sector performance*. Princeton University Press.
- World Bank. (2021). *Data-driven decision-making in the public sector*. Washington, DC: World Bank.
- Zheng, L., & Zheng, T. (2014). *Innovation through social media in the public sector: Information and interactions*. *Government Information Quarterly*, 31(S1), S106–S117.
- Zuiderwijk, A., Janssen, M., Choenni, S., Meijer, R., & Alibaks, R. S. (2012). Socio-technical impediments of open data. *Electronic Journal of e-Government*, 10(2), 156–172.

PROFIL PENULIS



Dr. Muhammad Fazil, S.Ag., M.Soc.Sc., adalah dosen dan peneliti pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Malikussaleh, Lhokseumawe. Latar belakang akademiknya menggabungkan kajian agama, ilmu sosial, dan komunikasi, yang memperkaya perspektifnya dalam menelaah

isu-isu kontemporer komunikasi publik dan pemerintahan.

Fokus risetnya berkisar pada komunikasi digital, e-government, literasi media, inovasi teknologi informasi, dan komunikasi pembangunan. Ia telah menghasilkan berbagai publikasi nasional dan internasional, antara lain tentang smart city, birokrasi digital, hingga pemanfaatan media online dalam tata kelola pemerintahan desa. Karya-karyanya mencerminkan komitmen untuk menghubungkan teori komunikasi dengan praktik nyata, khususnya dalam memperkuat transparansi, partisipasi, dan efektivitas pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi digital.

Sebagai akademisi dan peneliti komunikasi digital, Dr. Muhammad Fazil menghadirkan perspektif kritis sekaligus praktis tentang bagaimana teknologi dapat memperkuat transparansi dan efektivitas pemerintahan. Karya-karyanya menjadi jembatan antara teori komunikasi dan realitas e-government di Indonesia.



Dr. Maryam, S.Sos., M.S.P., adalah dosen tetap pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Malikussaleh, Lhokseumawe. Menyelesaikan pendidikan dibidang Administrasi Negara, melanjutkan pendidikan Magister Studi Pembangunan dan memperoleh Doktor bidang Kebijakan publik.

Menghasilkan berbagai publikasi baik nasional maupun internasional antara lain *Analysis The Dynamic Cross-Sector Collaboration Toword an Optmized Frame work For MSMEs Devolepment, Actor Communications Strategy In Enforching Islamic Shari'a in Nort Aceh*, Desiminasi Kebijakan Pemerintah dalam Menurunkan *Prevelensi Stunting, Implementation Of Islamic Sharia*. Berpengalaman dalam bidang kebijakan sosial dengan latarbelakang akademik yang baik. Menghasilkan beberapa karya Pengabdian yang berkaitan dengan kebijakan publik. Terampil dalam bidang kebijakan publik.