

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Komunikasi Dua Arah Simetris (Two-Way Symmetrical Theory)

Teori komunikasi dua arah simetris dikemukakan oleh James E. Grunig sebagai bagian dari Excellence Theory dalam bidang public relations. Teori ini menempatkan komunikasi sebagai proses timbal balik yang dialogis antara organisasi dan publik. Komunikasi dua arah simetris menekankan pentingnya umpan balik (feedback), pemahaman bersama (mutual understanding), serta penyesuaian sikap dan kebijakan organisasi berdasarkan aspirasi publik. Dalam teori ini, komunikasi bukan sekadar alat penyebaran pesan, melainkan sarana membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.

Dalam konteks pemerintahan, teori ini menjadi relevan karena institusi publik tidak lagi dapat mengandalkan pola komunikasi top-down. Pemerintah dituntut untuk lebih terbuka, responsif, dan partisipatif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Komunikasi dua arah simetris memungkinkan terjadinya dialog yang mendorong transparansi dan akuntabilitas, sehingga hubungan antara pemerintah dan masyarakat tidak bersifat sepihak, melainkan kolaboratif.

Penerapan teori ini dapat dilihat dalam praktik komunikasi yang dilakukan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Sekretariat Daerah Kabupaten Paser. Sebagai unit yang bertanggung jawab dalam menyebarkan informasi kegiatan pimpinan daerah dan kebijakan pemerintah, Prokopim Paser memiliki peran strategis dalam membangun citra serta kepercayaan publik. Melalui pengelolaan media sosial Instagram @prokopim_paser, Prokopim tidak hanya menyampaikan dokumentasi kegiatan, tetapi juga membuka ruang interaksi melalui fitur komentar dan pesan langsung.

Berdasarkan perspektif komunikasi dua arah simetris, efektivitas komunikasi tidak hanya diukur dari seberapa banyak informasi yang dipublikasikan, melainkan dari sejauh mana terjadi dialog antara pemerintah dan masyarakat. Respons terhadap komentar, klarifikasi atas pertanyaan publik, serta keterlibatan aktif dalam percakapan digital menjadi indikator penting apakah komunikasi yang dilakukan sudah bersifat simetris atau masih dominan satu arah. Dengan demikian, teori komunikasi dua arah simetris menjadi landasan konseptual untuk menganalisis sejauh mana optimalisasi media sosial Prokopim Paser telah mencerminkan komunikasi yang dialogis dan partisipatif.

2.2 Government Social Media dalam Komunikasi Pemerintahan Digital

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi komunikasi pemerintahan dari pola konvensional menuju sistem digital yang lebih interaktif. Dalam konteks ini, government social media merujuk pada penggunaan platform media sosial oleh institusi pemerintah untuk menyampaikan informasi, membangun transparansi, serta menjalin hubungan dengan masyarakat secara langsung. Media sosial tidak lagi sekadar menjadi alat publikasi, tetapi berkembang sebagai ruang partisipatif yang memungkinkan interaksi real-time antara pemerintah dan publik.

Menurut Ines Mergel, media sosial pemerintah berfungsi sebagai sarana engagement yang memungkinkan terjadinya dialog, kolaborasi, dan partisipasi warga dalam proses pemerintahan. Sementara itu, Bertot, Jaeger, dan Hansen menjelaskan bahwa pemanfaatan media sosial oleh lembaga publik dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Dengan demikian, government social media tidak hanya berkaitan dengan distribusi informasi, tetapi juga berkaitan dengan kualitas hubungan yang dibangun antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam praktiknya, pemanfaatan media sosial pemerintah dapat berbentuk penyebaran informasi kebijakan, publikasi kegiatan pimpinan daerah, penyampaian klarifikasi isu publik, hingga respon terhadap pertanyaan masyarakat. Namun demikian, efektivitas government social media tidak hanya diukur dari jumlah unggahan atau jangkauan audiens, melainkan dari tingkat interaksi dan responsivitas yang ditunjukkan oleh pengelola akun. Media sosial yang dikelola secara satu arah cenderung hanya berfungsi sebagai papan pengumuman digital, sedangkan media sosial yang interaktif mencerminkan penerapan komunikasi dua arah yang partisipatif.

Dalam konteks penelitian ini, Instagram @prokopim_paser merupakan bentuk implementasi government social media oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Paser. Akun tersebut digunakan untuk menyampaikan dokumentasi kegiatan pimpinan daerah, agenda pemerintahan, serta informasi publik lainnya. Kehadiran akun ini menunjukkan upaya adaptasi Prokopim Paser terhadap tuntutan komunikasi digital yang cepat dan terbuka. Namun demikian, untuk dapat dikategorikan sebagai government social media yang optimal, pengelolaannya perlu mencerminkan prinsip komunikasi dua arah sebagaimana dijelaskan dalam teori komunikasi dua arah simetris.

Dengan demikian, government social media dalam penelitian ini dipahami sebagai medium strategis yang menjembatani hubungan antara Prokopim Paser dan masyarakat Kabupaten Paser. Optimalisasi media sosial bukan hanya tentang intensitas publikasi konten, tetapi juga tentang kemampuan membangun interaksi, partisipasi, serta kepercayaan publik melalui komunikasi yang responsif dan transparan.

2.3 Instagram Sebagai Media Komunikasi Publik Pemerintah

Instagram merupakan salah satu platform media sosial berbasis visual yang banyak digunakan oleh masyarakat dalam memperoleh dan

menyebarkan informasi. Instagram memungkinkan pengguna membagikan foto, video, reels, stories, serta berinteraksi melalui fitur komentar, likes, dan pesan langsung. Karakter visual yang dimiliki Instagram menjadikan platform ini efektif digunakan sebagai media komunikasi yang cepat, menarik, dan mudah dipahami oleh masyarakat digital.

Dalam komunikasi pemerintahan, Instagram dimanfaatkan sebagai sarana penyampaian informasi publik yang lebih interaktif dibandingkan media konvensional. Pemerintah daerah menggunakan Instagram untuk mempublikasikan kegiatan pemerintahan, kebijakan publik, program pembangunan, serta pelayanan masyarakat. Melalui penyajian visual dan audio-visual, informasi yang disampaikan menjadi lebih mudah menjangkau masyarakat luas, khususnya generasi muda yang aktif menggunakan media sosial.

Fitur-fitur Instagram seperti feeds, stories, dan reels mendukung penyebaran informasi secara lebih variatif. Feeds digunakan untuk publikasi informasi yang bersifat formal dan dokumentatif, stories dimanfaatkan untuk informasi singkat dan real-time, sedangkan reels menjadi media yang efektif untuk menyampaikan informasi dalam bentuk video pendek yang lebih menarik dan mudah diterima audiens. Penggunaan fitur-fitur tersebut membantu pemerintah dalam meningkatkan jangkauan informasi dan keterlibatan masyarakat.

Selain sebagai media publikasi, Instagram juga berfungsi sebagai sarana komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Melalui kolom komentar dan fitur interaksi lainnya, masyarakat dapat memberikan tanggapan, kritik, maupun saran terhadap informasi yang dipublikasikan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa Instagram tidak hanya berfungsi sebagai media penyebaran informasi, tetapi juga sebagai ruang partisipasi publik dalam komunikasi pemerintahan digital.

Akun Instagram @prokopim_paser digunakan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Paser sebagai media komunikasi publik pemerintah daerah. Akun tersebut dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi kegiatan pimpinan daerah, pembangunan, serta aktivitas pemerintahan lainnya kepada masyarakat Kabupaten Paser. Dengan demikian, Instagram menjadi bagian penting dalam strategi komunikasi digital pemerintah daerah untuk mendukung keterbukaan informasi publik dan membangun hubungan komunikasi dengan masyarakat.

2.4 Kepercayaan Publik (Public Trust) dalam Komunikasi Pemerintahan

Kepercayaan publik merupakan elemen fundamental dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan, kepercayaan publik merujuk pada keyakinan masyarakat bahwa pemerintah memiliki kompetensi, integritas, serta komitmen dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara transparan dan akuntabel. Kepercayaan tidak terbentuk secara instan, melainkan melalui proses komunikasi yang konsisten, terbuka, dan responsif terhadap kebutuhan informasi masyarakat.

Dalam era digital, pembentukan kepercayaan publik semakin dipengaruhi oleh cara pemerintah mengelola komunikasi di media sosial. Media sosial memungkinkan masyarakat menilai secara langsung bagaimana pemerintah menyampaikan informasi, merespons kritik, serta menangani isu publik. Transparansi dalam penyampaian kegiatan, kecepatan memberikan klarifikasi, serta kesediaan menjawab pertanyaan masyarakat menjadi faktor yang mempengaruhi persepsi publik terhadap kredibilitas institusi pemerintah.

Jika dikaitkan dengan teori komunikasi dua arah simetris yang dikemukakan oleh James E. Grunig, kepercayaan publik terbentuk ketika komunikasi berlangsung secara dialogis dan saling memahami. Hubungan

yang dibangun melalui interaksi timbal balik akan menciptakan rasa keterlibatan (engagement) dan kedekatan psikologis antara organisasi dan publik. Dalam konteks pemerintahan, komunikasi yang partisipatif dapat memperkuat legitimasi serta meningkatkan dukungan masyarakat terhadap kebijakan yang dijalankan.

Dalam penelitian ini, kepercayaan publik terhadap Prokopim Paser dipahami sebagai persepsi masyarakat terhadap kredibilitas dan transparansi informasi yang disampaikan melalui Instagram @prokopim_paser. Indikatornya dapat dilihat melalui tingkat interaksi, respons terhadap komentar, partisipasi audiens dalam percakapan digital, serta sentimen publik terhadap konten yang dipublikasikan. Semakin tinggi responsivitas dan keterlibatan yang terbangun, semakin besar potensi terbentuknya kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah daerah.

Dengan demikian, kepercayaan publik dalam penelitian ini bukan hanya dipandang sebagai hasil akhir, tetapi sebagai konsekuensi dari strategi komunikasi digital yang optimal dan dialogis. Optimalisasi media sosial yang mengedepankan prinsip komunikasi dua arah akan memperkuat hubungan antara Prokopim Paser dan masyarakat Kabupaten Paser, sehingga membentuk fondasi kepercayaan yang berkelanjutan.

2.5 Circular Model of SoMe (Model SHARE) sebagai Model Operasional

Dalam menganalisis strategi optimalisasi media sosial, penelitian ini menggunakan Circular Model of Social Media (SHARE) yang diperkenalkan oleh Regina Luttrell dalam bukunya *Social Media: How to Engage, Share, and Connect*. Model ini menjelaskan bahwa pengelolaan media sosial merupakan proses berkelanjutan yang terdiri dari lima tahapan utama, yaitu Share, Hone, Approve, Refine, dan Engage. Model ini bersifat sirkular, artinya strategi media sosial tidak berhenti pada tahap publikasi

konten, melainkan terus mengalami evaluasi dan pengembangan berdasarkan respons audiens.

Tahap Share berkaitan dengan bagaimana organisasi menentukan pesan dan mendistribusikan konten kepada audiens. Tahap Hone berfokus pada pemetaan target audiens dan penyesuaian karakteristik pesan. Tahap Approve menyangkut proses verifikasi serta pengendalian kualitas sebelum konten dipublikasikan. Tahap Refine menekankan evaluasi performa konten berdasarkan data dan interaksi yang diperoleh. Sementara itu, tahap Engage merupakan inti dari model ini, yaitu bagaimana organisasi membangun interaksi dan hubungan dengan audiens melalui komunikasi yang responsif dan partisipatif.

Dalam konteks penelitian ini, model SHARE digunakan untuk menganalisis strategi pengelolaan Instagram @prokopim_paser sebagai media informasi publik. Tahapan Share dan Hone dapat dilihat dari bagaimana Prokopim Paser menyusun konten dokumentasi kegiatan pimpinan daerah serta menyesuaikannya dengan karakteristik masyarakat Kabupaten Paser. Tahap Approve berkaitan dengan proses koordinasi internal sebelum informasi dipublikasikan. Tahap Refine tercermin dari evaluasi performa unggahan berdasarkan jumlah tayangan, interaksi, dan respons publik. Adapun tahap Engage menjadi indikator penting dalam melihat sejauh mana terjadi komunikasi dua arah antara Prokopim Paser dan masyarakat.

Dalam penelitian ini, model SHARE tidak ditempatkan sebagai teori utama, melainkan sebagai alat analisis operasional untuk mengukur optimalisasi strategi media sosial. Teori komunikasi dua arah simetris tetap menjadi landasan konseptual yang menjelaskan bagaimana seharusnya hubungan antara pemerintah dan publik dibangun. Dengan demikian, model SHARE membantu menjelaskan aspek teknis dan strategis pengelolaan

media sosial, sedangkan teori komunikasi dua arah memberikan kerangka normatif mengenai kualitas hubungan komunikasi yang diharapkan.

Melalui integrasi antara teori komunikasi dua arah, konsep *government social media*, dan model SHARE, penelitian ini dapat menganalisis tidak hanya bagaimana strategi media sosial dijalankan, tetapi juga sejauh mana strategi tersebut mampu membangun interaksi dialogis dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap Prokopim Paser.

2.6 Pengelolaan Media Sosial Pemerintah di Era Digital

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah mengubah pola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Media sosial menghadirkan karakteristik komunikasi yang cepat, interaktif, serta memungkinkan partisipasi publik secara langsung. Dalam konteks ini, pengelolaan media sosial tidak lagi sekadar aktivitas mengunggah konten secara rutin, melainkan menjadi bagian dari strategi komunikasi digital yang terencana dan terukur.

Pengelolaan media sosial di era digital menuntut adanya perencanaan editorial, produksi konten yang relevan dan menarik, pemilihan waktu publikasi yang tepat, serta evaluasi berbasis data melalui analitik media sosial. Kriyantono (2020) menjelaskan bahwa pengelolaan media sosial yang efektif mencakup proses strategis mulai dari perencanaan hingga evaluasi performa konten. Hal ini menunjukkan bahwa optimalisasi media sosial harus dilakukan secara sistematis agar mampu menjangkau dan melibatkan audiens secara maksimal.

Dalam lingkup pemerintahan, praktik ini dikenal sebagai *government social media* (GSM), yaitu pemanfaatan platform media sosial oleh institusi publik sebagai sarana komunikasi pemerintahan digital. Menurut Ines Mergel, *government social media* berfungsi tidak hanya sebagai alat penyebaran informasi, tetapi juga sebagai ruang engagement

dan partisipasi warga dalam proses pemerintahan. Sementara itu, Bertot, Jaeger, dan Hansen menegaskan bahwa pemanfaatan media sosial oleh lembaga publik dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, yang pada akhirnya berkontribusi pada pembentukan kepercayaan publik.

Selain aspek strategis, pengelolaan media sosial pemerintah juga harus memperhatikan prinsip keterbukaan informasi publik. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mewajibkan badan publik menyediakan akses informasi yang transparan, akurat, dan mudah diakses. Oleh karena itu, institusi pemerintah memerlukan sumber daya manusia yang memiliki literasi digital yang baik, pedoman kerja yang jelas, serta mekanisme monitoring dan evaluasi yang konsisten.

Menurut Nasution dan Kurniawan (2021), tantangan utama dalam pengelolaan media sosial pemerintah meliputi menjaga konsistensi konten, mengelola isu publik secara cepat dan tepat, serta merespons interaksi warga secara profesional. Monitoring dan evaluasi berbasis data menjadi penting untuk menilai efektivitas strategi komunikasi, tingkat keterlibatan audiens, serta dampaknya terhadap citra dan kepercayaan publik.

Dalam konteks penelitian ini, Prokopim Paser sebagai pengelola komunikasi pimpinan daerah memanfaatkan Instagram @prokopim_paser sebagai bagian dari praktik government social media. Pengelolaan media sosial tersebut diarahkan tidak hanya untuk mendistribusikan informasi kegiatan pimpinan daerah, tetapi juga untuk membangun hubungan komunikasi yang dialogis dengan masyarakat Kabupaten Paser. Pemanfaatan fitur interaktif seperti kolom komentar, sesi tanya jawab, live streaming, serta konten visual yang menarik menjadi strategi yang dapat mendukung terbentuknya komunikasi dua arah sebagaimana dijelaskan dalam teori komunikasi dua arah simetris oleh James E. Grunig.

Dengan demikian, pengelolaan media sosial di era digital dalam penelitian ini dipahami sebagai strategi komunikasi pemerintahan yang terstruktur, berbasis data, serta berorientasi pada engagement dan transparansi. Optimalisasi government social media oleh Prokopim Paser diharapkan mampu menciptakan hubungan yang partisipatif dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai pemanfaatan media sosial pemerintah sebagai sarana komunikasi publik telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa media sosial memiliki peran penting dalam mendukung keterbukaan informasi, membangun interaksi dengan masyarakat, serta meningkatkan citra pemerintah di era digital.

No.	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Penulis
1.	Setiawan (2020)	Strategi Komunikasi Media Sosial Humas Pemerintah Kota Bandung dalam Membangun Kepercayaan Publik	Kualitatif dengan wawancara dan observasi media sosial	Strategi komunikasi yang informatif, konsistensi publikasi, dan respons cepat mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.	Penelitian penulis lebih fokus pada optimalisasi Instagram @prokopim_paser dengan pendekatan teori komunikasi dua arah simetris dan model SHARE.

2.	Nugroho (2021)	Peran Instagram Pemerintah Daerah Sleman dalam Meningkatkan Partisipasi Publik	Deskriptif kualitatif dengan analisis isi	Konten visual dan fitur interaktif Instagram mampu meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap informasi publik.	Penelitian ini meneliti partisipasi publik, sedangkan penelitian penulis berfokus pada optimalisasi media informasi publik dan interaksi komunikasi pemerintah daerah.
3.	Rahmawati (2019)	Tantangan Pengelolaan Media Sosial Pemerintah di Era Digital	Kualitatif deskriptif	Pengelolaan media sosial pemerintah menghadapi hambatan seperti keterbatasan SDM, birokrasi, dan rendahnya interaksi publik.	Penelitian penulis tidak hanya membahas kendala, tetapi juga menganalisis strategi optimalisasi Instagram pemerintah daerah.

4.	Arora dan Predmore (2021)	Examining Government Social Media Use Through a Trust Lens	Analisis komunikasi digital pemerintah	Media sosial pemerintah dapat meningkatkan transparansi dan public trust apabila dikelola secara interaktif dan konsisten.	Penelitian penulis lebih spesifik pada praktik komunikasi publik pemerintah daerah melalui akun Instagram @prokopim_paser.
5.	Bertot, Jaeger, dan Hansen	The Impact of Policies on Government Social Media Usage	Kajian komunikasi pemerintahan digital	Media sosial pemerintah berperan dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan keterbukaan informasi publik.	Penelitian penulis lebih menekankan pada optimalisasi Instagram sebagai media komunikasi publik pemerintah daerah di Kabupaten Paser.

Tabel 2.7 Peneliti Terdahulu

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa media sosial pemerintah memiliki peran penting dalam komunikasi publik, keterbukaan informasi, serta pembentukan hubungan antara pemerintah

dan masyarakat. Namun, penelitian yang secara khusus membahas optimalisasi Instagram @prokopim_paser sebagai media informasi publik dengan pendekatan teori komunikasi dua arah simetris dan model SHARE masih belum banyak dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi kajian sebelumnya sekaligus memberikan gambaran mengenai praktik komunikasi digital pemerintah daerah di Kabupaten Paser.

2.8 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada optimalisasi media sosial Instagram @prokopim_paser sebagai bentuk implementasi *government social media* (GSM) oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Sekretariat Daerah Kabupaten Paser. *Government social media* dipahami sebagai pemanfaatan platform media sosial oleh institusi pemerintah untuk menyampaikan informasi publik, membangun transparansi, serta menciptakan ruang interaksi dengan masyarakat dalam konteks pemerintahan digital.

Sebagai unit yang bertanggung jawab dalam publikasi kegiatan pimpinan daerah, Prokopim Paser memanfaatkan Instagram sebagai saluran komunikasi resmi kepada masyarakat. Dalam perspektif GSM, penggunaan media sosial oleh Prokopim tidak hanya berfungsi sebagai media dokumentasi kegiatan, tetapi juga sebagai sarana membangun hubungan komunikasi yang lebih terbuka, partisipatif, dan responsif. Oleh karena itu, penelitian ini menelaah bagaimana praktik pengelolaan Instagram tersebut mencerminkan prinsip komunikasi pemerintahan yang dialogis.

Secara teoritis, penelitian ini menggunakan teori komunikasi dua arah simetris yang dikemukakan oleh James E. Grunig sebagai landasan untuk menilai kualitas hubungan komunikasi yang terbangun antara Prokopim Paser dan masyarakat. Dalam konteks GSM, media sosial menjadi medium yang memungkinkan terjadinya komunikasi timbal balik

melalui fitur komentar, pesan langsung, serta respons terhadap isu publik. Dengan demikian, fokus penelitian tidak hanya pada intensitas publikasi konten, tetapi juga pada tingkat interaksi dan responsivitas yang terjadi.

Untuk menganalisis strategi pengelolaan media sosial secara operasional, penelitian ini menggunakan Circular Model of SoMe (SHARE) yang diperkenalkan oleh Regina Luttrell. Model ini membantu mengidentifikasi tahapan perencanaan, distribusi, evaluasi, dan engagement dalam pengelolaan Instagram Prokopim Paser sebagai bagian dari praktik GSM. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini berupaya memahami bagaimana optimalisasi strategi media sosial dapat mendukung terbentuknya komunikasi dua arah dan berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan publik.

Dengan demikian, fokus penelitian ini terletak pada hubungan antara strategi pengelolaan government social media, implementasi komunikasi dua arah, serta implikasinya terhadap pembentukan kepercayaan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Paser.

2.9 Kerangka konseptual

Penelitian ini dilandasi oleh pemahaman bahwa komunikasi pemerintahan di era digital tidak lagi bersifat satu arah, melainkan menuntut adanya interaksi dan partisipasi publik. Teori komunikasi dua arah simetris yang dikemukakan oleh James E. Grunig menjadi landasan normatif dalam penelitian ini, karena teori tersebut menekankan pentingnya komunikasi dialogis antara organisasi dan publik. Dalam konteks pemerintahan, komunikasi yang bersifat timbal balik memungkinkan terjadinya saling pengertian, keterbukaan, serta pembentukan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.

Perkembangan teknologi informasi melahirkan praktik *government social media*, yaitu pemanfaatan media sosial oleh institusi publik sebagai sarana komunikasi pemerintahan digital. Media sosial memberikan ruang

interaksi langsung melalui fitur komentar, pesan, dan berbagai bentuk partisipasi daring. Dengan demikian, government social media menjadi medium implementasi komunikasi dua arah dalam lingkungan pemerintahan modern.

Agar pemanfaatan media sosial tersebut berjalan secara efektif, diperlukan pengelolaan yang terstruktur dan strategis. Pengelolaan media sosial pemerintah mencakup perencanaan konten, produksi pesan, distribusi informasi, monitoring interaksi, serta evaluasi berbasis data. Dalam penelitian ini, proses tersebut dianalisis menggunakan Circular Model of SoMe (SHARE) yang diperkenalkan oleh Regina Luttrell. Model ini menjelaskan bahwa pengelolaan media sosial bersifat sirkular, meliputi tahap Share, Hone, Approve, Refine, dan Engage. Tahap Engage menjadi titik krusial karena pada fase inilah komunikasi dua arah dan keterlibatan publik terjadi secara nyata.

Kerangka konseptual penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi government social media oleh Prokopim Paser tidak hanya diukur dari intensitas publikasi konten, tetapi juga dari kualitas interaksi yang terbangun dengan masyarakat Kabupaten Paser. Semakin efektif strategi pengelolaan media sosial yang dilakukan, dan semakin dialogis komunikasi yang tercipta, maka semakin besar potensi terbentuknya kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah daerah.

Dengan demikian, alur berpikir dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut: komunikasi dua arah simetris menjadi landasan teoritis mengenai kualitas hubungan komunikasi; government social media menjadi medium implementasinya; pengelolaan media sosial dan model SHARE menjadi kerangka analisis strategis; dan kepercayaan publik menjadi implikasi atau hasil yang ingin dipahami melalui penelitian ini. Kerangka konseptual ini menegaskan bahwa optimalisasi media sosial Instagram @prokopim_paser diposisikan sebagai strategi komunikasi pemerintahan

digital yang berorientasi pada transparansi, responsivitas, dan pembentukan hubungan yang partisipatif dengan masyarakat.

