

## Tekanan Komunikasi Digital dalam Pengelolaan Media Sosial Pemerintah Kota Bogor dalam Implementasi Keterbukaan Informasi Publik

Lucia Ratu Persia\*<sup>1</sup>, Dara Chairuni<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Paramadina, Indonesia  
Email: <sup>1</sup>lucia.persia1@students.paramadina.ac.id, <sup>2</sup>dara.chairuni@students.paramadina.ac.id

### Abstrak

Era digital menuntut institusi publik untuk menerapkan keterbukaan informasi melalui media sosial sebagai bagian dari komunikasi dua arah dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana keterbukaan informasi publik berdampak terhadap praktik kerja dan tekanan digital yang dialami pengelola media sosial pemerintah daerah. Studi dilakukan pada Pemerintah Kota Bogor dengan pendekatan kualitatif studi kasus melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa pengelola mengalami *technostress* dalam bentuk *techno-overload*, *techno-invasion*, dan *techno-uncertainty*. Tekanan tersebut berdampak pada kesejahteraan psikologis dan efektivitas komunikasi publik. Minimnya dukungan kelembagaan memperburuk kondisi kerja. Studi ini merekomendasikan penguatan kapasitas organisasi melalui SOP komunikasi krisis, pelatihan teknis, dan sistem dukungan psikososial. Temuan ini memperkaya literatur *technostress* dan kesiapan komunikasi krisis di sektor publik digital.

**Kata Kunci:** *Komunikasi Digital, Komunikasi Krisis, Komunikasi Pemerintah, Keterbukaan Informasi Publik, Media Sosial, Technostress*

### Abstract

*The digital era demands public institutions to implement information transparency through social media as a means of two-way communication with citizens. This study aims to analyze how public information disclosure affects the work practices and digital pressure experienced by government social media managers. Conducted in the Bogor City Government, this qualitative case study involved in-depth interviews, observations, and document analysis. Findings reveal that managers experience technostress in the form of techno-overload, techno-invasion, and techno-uncertainty, which negatively impact psychological well-being and public communication effectiveness. The lack of institutional support exacerbates workplace conditions. The study recommends strengthening organizational capacity through crisis communication SOPs, technical training, and psychosocial support systems. These findings contribute to the literature on technostress and crisis readiness in the digital public sector.*

**Keywords:** *Crisis Communication, Digital Communication, Government Communication, Public Information, Social Media, Technostress, Transparency*

## 1. PENDAHULUAN

Transformasi komunikasi di sektor publik semakin intensif di era digital. Pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, memanfaatkan media sosial untuk menyampaikan informasi dan menjalin interaksi dua arah dengan masyarakat (Lee & VanDyke, 2020). Fenomena ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menekankan hak publik atas informasi yang relevan, akurat, dan dapat diakses.

Namun, praktik keterbukaan informasi melalui media sosial tidak lepas dari tantangan. Pengelola media sosial menghadapi tekanan intens akibat arus informasi yang cepat dan ekspektasi publik yang tinggi (Salazar & Aguiar, 2021). Tekanan ini semakin kuat ketika situasi krisis digital muncul secara mendadak dan menuntut respons cepat di luar jam kerja (Wang & Liu, 2023).

Dalam banyak kasus, tuntutan tersebut memunculkan *technostress*, tekanan psikologis akibat penggunaan teknologi secara intensif dan berkelanjutan (Tarafdard et al., 2011). Studi oleh Park (2020) menunjukkan bahwa *technostress* dapat menurunkan fokus kerja dan produktivitas jika tidak diimbangi

dengan kompetensi digital yang baik. Di sisi lain, Sari dan Nugroho (2021) menemukan bahwa pengelola komunikasi di sektor publik mengalami tekanan emosional tinggi saat menghadapi komentar negatif massal dalam situasi krisis.

Organisasi pemerintah pun sering kali belum memiliki standar operasional prosedur (SOP) komunikasi digital yang memadai (Mazidah & Mulyana, 2022). Hal ini diperburuk oleh lemahnya kesiapan organisasi menghadapi krisis publik yang viral di media sosial, sebagaimana dijelaskan dalam teori komunikasi krisis (Coombs, 2010). Di Indonesia, strategi komunikasi instansi publik masih bersifat reaktif dan minim panduan sistematis (Wahyutama et al., 2021).

Sayangnya, literatur di Indonesia masih terbatas dalam membahas tekanan komunikasi digital secara mendalam di kalangan pengelola media sosial pemerintah daerah. Sebagian besar penelitian lebih fokus pada efektivitas komunikasi atau strategi konten. Padahal, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pengelola juga berhadapan dengan beban psikologis, multitugas ekstrem, dan absennya dukungan organisasi (Al-Omouh et al., 2022). Yusuf dan Prabowo (2023) menambahkan bahwa kapasitas kelembagaan dalam menangani pengaduan digital publik masih rendah, termasuk dari sisi sistem pelatihan dan pendampingan kerja.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana keterbukaan informasi publik melalui media sosial memunculkan tekanan komunikasi digital dan technostress di kalangan pengelola media sosial Pemerintah Kota Bogor, serta dampaknya terhadap efektivitas komunikasi publik dan kesejahteraan kerja.

Pemerintah Kota Bogor dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan salah satu pemerintah daerah yang aktif dan responsif dalam mengelola media sosial, khususnya Instagram, dengan tingkat interaksi publik yang tinggi. Kota ini juga sering menjadi rujukan nasional dalam praktik keterbukaan informasi dan pelayanan digital, namun belum banyak dikaji dari perspektif tekanan kerja digital di balik keberhasilan komunikasi publiknya. Konteks ini menjadikan Kota Bogor sebagai lokasi yang relevan untuk mengeksplorasi implikasi technostress di sektor pemerintahan.

## **2. METODE PENELITIAN**

### **2.1. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan strategi studi kasus. Lokus penelitian adalah Pemerintah Kota Bogor, dengan subjek utama pengelola akun media sosial dari Dinas Komunikasi dan Informatika, Bagian Humas Setda, dan Unit Pelayanan Publik.

### **2.2. Analisis Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif melalui tiga teknik utama: wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap lima informan kunci yang merupakan pengelola media sosial resmi di tiga Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Bogor, yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika, Bagian Humas Sekretariat Daerah, dan Unit Pelayanan Publik. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan pengalaman langsung mereka dalam mengelola interaksi digital dengan masyarakat dan keterlibatan aktif saat menghadapi krisis komunikasi secara daring. Wawancara berlangsung selama 45–60 menit menggunakan panduan pertanyaan semi-terstruktur, seperti: “Apa bentuk tekanan paling sering Anda hadapi saat mengelola media sosial instansi?”, “Bagaimana respons organisasi dalam situasi krisis digital?”, dan “Apa strategi pribadi Anda untuk mengatasi tekanan tersebut?”.

Sebagai bentuk kepatuhan terhadap prinsip etika penelitian, seluruh informan dimintai persetujuan tertulis (*informed consent*) sebelum proses wawancara dimulai. Wawancara direkam dengan izin narasumber dan identitas mereka disamarkan untuk menjaga kerahasiaan.

Selain wawancara, observasi langsung dilakukan terhadap akun media sosial Pemerintah Kota Bogor pada platform Instagram, X/Twitter, dan Facebook selama kurun waktu tiga bulan. Peneliti mencatat pola interaksi daring, momen-momen krisis atau lonjakan komentar publik, serta jenis respons yang diberikan oleh pengelola akun. Dokumentasi tambahan juga dikumpulkan berupa tangkapan layar

unggahannya yang menimbulkan respons tinggi dari publik, arsip laporan kinerja media sosial, serta dokumen pedoman komunikasi digital.

Kota Bogor dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki karakteristik yang unik dalam konteks komunikasi publik digital. Pemerintah Kota Bogor dikenal aktif dan progresif dalam mengelola media sosial secara dua arah, dengan tingkat respons dan engagement yang tinggi dibandingkan banyak kota lain. Praktik keterbukaan informasi di kota ini sering dijadikan rujukan nasional. Namun demikian, di balik keberhasilan citra komunikasi tersebut, belum banyak kajian yang mengungkap tekanan kerja digital yang dialami oleh para pengelola konten, terutama dari perspektif kesejahteraan kerja dan technostress. Oleh karena itu, Bogor menjadi studi kasus yang relevan dan representatif untuk menelusuri beban kerja komunikasi digital di sektor publik.

Semua data yang terkumpul dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik sebagaimana dirumuskan oleh Braun dan Clarke (2006). Analisis dilakukan melalui proses transkripsi data wawancara secara verbatim, reduksi data berdasarkan tema utama, penyusunan narasi dan tabel temuan, serta interpretasi berdasarkan kerangka teori. Landasan teori yang digunakan dalam analisis ini meliputi konsep technostress (Tarafdar et al., 2011), teori komunikasi krisis (Coombs, 2010), teori coping stress (Lazarus & Folkman, 1984), serta Job Demand-Control-Support Model (Karasek & Theorell, 1990). Proses triangulasi teknik diterapkan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dilakukan konfirmasi ulang kepada informan untuk memastikan validitas interpretasi data yang diperoleh.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bentuk tekanan komunikasi digital yang dialami oleh pengelola media sosial pemerintah, dengan fokus pada pengalaman mereka dalam menjalankan kewajiban keterbukaan informasi publik di era digital. Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap lima informan dari tiga OPD di Kota Bogor, observasi langsung pada akun media sosial resmi, serta dokumentasi interaksi publik selama tiga bulan terakhir, ditemukan bahwa pengelola media sosial menghadapi tekanan kerja yang kompleks, yang mencakup aspek teknis, psikologis, dan kelembagaan.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Wawancara Narasumber

No.	Kode Responden	Tekanan yang Dirasakan	Strategi Pribadi dalam Menghadapi Tekanan	Harapan terhadap Organisasi
1.	I1 (Diskominfo)	Merasakan tekanan tinggi saat menanggapi lonjakan komentar publik di luar jam kerja, terutama pada isu kontroversial.	Mengembangkan respons cepat dengan mempersiapkan format tanggapan standar agar lebih efisien.	Menginginkan adanya sistem kerja bergilir dan pedoman penanganan krisis yang resmi dari instansi.
2.	I2 (Humas Setda)	Mengalami stres akibat interaksi digital yang bersifat personal dan berlangsung terus-menerus tanpa waktu istirahat.	Mengandalkan komunikasi informal lintas unit untuk memperoleh klarifikasi informasi secara cepat.	Membutuhkan pelatihan komunikasi publik, khususnya dalam merespons tekanan dan opini negatif.
3.	I3 (Layanan Publik)	Tertekan saat harus menjawab isu sensitif atau hoaks tanpa informasi yang cukup dari unit teknis.	Menerapkan jeda digital sebagai bentuk perlindungan diri dari beban psikologis yang berlebihan.	Mengusulkan adanya tim cadangan atau personel pendukung agar tidak terjadi beban kerja tunggal.
4.	I4 (Diskominfo)	Kewalahan dalam menghadapi tuntutan multitugas yang mencakup produksi konten, moderasi komentar, dan pelaporan.	Menyusun prioritas respons berdasarkan tingkat urgensi dan potensi risiko reputasi institusi.	Mendorong kejelasan pembagian peran antarunit agar tidak terjadi tumpang tindih atau konflik tanggung jawab.
5.	I5 (Humas)	Mengalami tekanan reputasi akibat ekspektasi publik yang tinggi terhadap kecepatan dan ketepatan respons.	Mengambil pendekatan komunikatif dan edukatif dalam menanggapi komentar publik yang kritis.	Mengharapkan adanya pelatihan formal tentang komunikasi krisis dan dukungan psikososial dari lembaga.

### 3.1. Bentuk Tekanan Komunikasi Digital yang Dialami Pengelola Media Sosial

Hasil wawancara mendalam dan observasi lapangan menunjukkan bahwa pengelola media sosial Pemerintah Kota Bogor menghadapi tekanan kerja yang kompleks dan berlapis, terutama dalam konteks implementasi keterbukaan informasi publik secara digital. Tekanan ini dapat diklasifikasikan dalam tiga bentuk utama technostress, yakni techno-overload, techno-invasion, dan techno-uncertainty, sebagaimana dikemukakan oleh Tarafdar et al. (2011).

a. Techno-overload

Techno-overload tercermin dari tuntutan kerja yang sangat tinggi, terutama dalam merespons komentar, menyaring pesan masuk, dan memproduksi konten harian. Salah satu informan menyampaikan bahwa dalam situasi krisis informasi, misalnya ketika terjadi banjir atau kebijakan baru yang kontroversial, jumlah komentar yang harus direspons bisa mencapai ratusan dalam beberapa jam. Ini diperparah oleh ekspektasi publik akan respons cepat dan tepat yang menyebabkan tekanan kerja melampaui kapasitas individu maupun tim. Observasi terhadap akun Instagram resmi Pemerintah Kota Bogor memperkuat hal ini. Dalam kasus unggahan mengenai penertiban PKL pada Februari 2025, terdapat lonjakan hingga 1.200 komentar dalam waktu kurang dari 48 jam. Respons yang diberikan pengelola sebagian besar bersifat standar dan repetitif, menunjukkan adanya kebutuhan untuk efisiensi respons namun juga potensi kelelahan dalam menyusun jawaban yang tetap komunikatif.

b. Techno-invasion

Tekanan ini muncul dari kaburnya batas antara waktu kerja dan waktu pribadi. Mayoritas informan mengaku bahwa mereka tetap memantau akun media sosial kantor di malam hari atau akhir pekan. Salah satu pengelola dari Humas Setda menyampaikan, “Notifikasi terus muncul bahkan saat saya sedang bersama keluarga. Rasanya seperti tidak pernah benar-benar lepas dari pekerjaan.” Hal ini sejalan dengan temuan Wang dan Liu (2023) yang menjelaskan bahwa tuntutan komunikasi real-time di media sosial publik berpotensi menimbulkan kelelahan digital (*digital fatigue*) dan mengganggu keseimbangan hidup kerja. Techno-invasion tidak hanya berdampak pada produktivitas, tetapi juga pada kesehatan mental dalam jangka panjang.

c. Techno-uncertainty

Tekanan ini berkaitan dengan ketidakpastian informasi dan kurangnya arahan dalam merespons isu publik. Beberapa informan mengaku harus menjawab pertanyaan sensitif dari warganet tanpa adanya informasi teknis yang memadai dari OPD terkait. Selain itu, tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus untuk komunikasi krisis membuat pengelola harus bertindak berdasarkan intuisi atau pengalaman pribadi. Misalnya, saat terjadi hoaks mengenai vaksinasi anak di media sosial, pengelola akun media sosial Pemkot mengalami dilema antara menjawab cepat untuk meredam kepanikan atau menunggu klarifikasi resmi dari Dinas Kesehatan. Ketidaktepatan ini memicu tekanan tinggi dan risiko miskomunikasi. Salazar dan Aguiar (2021) dalam tinjauan sistematis mereka menyebut techno-uncertainty sebagai salah satu pemicu utama stress kerja di sektor publik berbasis teknologi.

Secara keseluruhan, bentuk tekanan digital ini menciptakan kondisi kerja yang penuh ketegangan dan ambiguitas. Pola kerja yang multitugas, ekspektasi publik yang terus meningkat, serta keterbatasan sistem pendukung memperbesar risiko burnout pada pengelola media sosial pemerintah. Temuan ini menunjukkan bahwa technostress bukan hanya persoalan individu, melainkan juga struktur kerja organisasi dan ekspektasi sistem digital yang belum disiapkan secara komprehensif.

### 3.2. Respon Emosional dan Psikologis Pengelola

Tekanan komunikasi digital yang dialami pengelola media sosial di lingkungan Pemerintah Kota Bogor tidak hanya berdampak pada aspek teknis pekerjaan, tetapi juga menimbulkan konsekuensi serius terhadap kondisi psikologis dan emosional. Empat dari lima informan menyampaikan bahwa mereka pernah mengalami gejala kelelahan mental, gangguan tidur, kecemasan, dan stres berkelanjutan, terutama setelah menangani lonjakan interaksi publik dalam isu kontroversial.

Salah satu pengelola menyatakan bahwa komentar publik yang sangat personal dan emosional sering terbawa ke dalam kehidupan pribadinya. Situasi ini menggambarkan bagaimana techno-invasion

menciptakan ketegangan psikologis yang terus berlangsung, bahkan di luar jam kerja formal. Beberapa informan juga melaporkan mengalami perasaan tidak dihargai oleh institusi, terutama ketika tidak ada pengakuan atau dukungan resmi terhadap beban kerja yang mereka tanggung.

Temuan ini menguatkan kajian dari Park dan Fritz (2020) yang menekankan bahwa technostress berkontribusi langsung terhadap penurunan kesehatan mental, terutama ketika tidak ada pelatihan coping atau dukungan sosial dari organisasi. Tanpa kapasitas untuk mengelola tekanan tersebut secara sistematis, pengelola rawan mengalami burnout dan disengagement dari tugas publik yang strategis.

### 3.3. Ketidaksiapan Organisasi Menghadapi Krisis Digital

Salah satu temuan penting dari penelitian ini adalah adanya kesenjangan besar antara beban kerja digital yang dialami pengelola media sosial dan kesiapan organisasi dalam menyediakan sistem pendukung yang memadai. Seluruh informan mengonfirmasi bahwa mereka tidak memiliki SOP khusus dalam menangani situasi krisis digital. Dalam banyak kasus, mereka harus mengambil keputusan cepat tanpa dukungan struktural atau klarifikasi dari unit teknis. Ketiadaan panduan dan pelatihan formal membuat respons terhadap isu publik bersifat individual dan tidak terkoordinasi. Sebagai contoh, dalam sebuah unggahan tentang kebijakan relokasi pedagang kaki lima (PKL), akun resmi Pemkot menerima ratusan komentar negatif dalam waktu singkat. Namun, tidak ada mekanisme organisasi yang jelas untuk merespons secara institusional. Pengelola terpaksa merancang format respons sendiri yang belum tentu mewakili posisi resmi lembaga.

Secara struktural, kondisi ini menunjukkan bahwa instansi belum menerapkan prinsip Organizational Crisis Communication Preparedness sebagaimana dikemukakan oleh Seeger, Sellnow, dan Ulmer (2003). Mereka menekankan pentingnya kesiapan institusi dalam menghadapi krisis melalui penyusunan protokol, pelatihan reguler, serta pembentukan struktur koordinasi lintas unit. Ketidaksiapan tersebut juga berkaitan erat dengan institutional isomorphism, yakni kecenderungan birokrasi untuk meniru bentuk komunikasi digital dari institusi lain secara permukaan tanpa menyesuainya dengan kapasitas internal (DiMaggio & Powell, 1983). Hal ini menjelaskan mengapa banyak instansi memiliki akun media sosial resmi tetapi tidak didukung dengan kapasitas SDM atau sistem kerja yang adaptif.

Selain itu, pendekatan sensemaking (Weick, 1995) sangat relevan untuk memahami bagaimana pengelola media sosial berupaya memberi makna terhadap situasi krisis yang ambigu, namun tanpa arahan resmi dari institusi. Dalam situasi ini, proses interpretasi dan pengambilan keputusan dilakukan secara individual, yang tidak hanya meningkatkan beban kerja tetapi juga memperbesar risiko kesalahan komunikasi publik.

### 3.4. Strategi Pribadi Pengelola Menghadapi Tekanan

Dalam menghadapi tekanan komunikasi digital yang berlangsung terus-menerus, para pengelola media sosial di lingkungan Pemerintah Kota Bogor mengembangkan beragam strategi coping secara personal dan informal. Strategi ini dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori utama berdasarkan teori Coping Stress dari Lazarus dan Folkman (1984), yaitu *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping*.

#### a. Problem-focused Coping

Strategi ini mencakup berbagai upaya yang dilakukan pengelola untuk menghadapi sumber stres secara langsung. Beberapa informan mengaku menyusun template jawaban standar untuk komentar-komentar berulang, membentuk grup koordinasi informal antarunit, dan melakukan pemetaan risiko isu sebelum merespons komentar di media sosial. Seorang informan dari Dinas Komunikasi menyebut bahwa mereka membuat daftar respon darurat untuk isu-isu yang sering memicu keramaian, seperti tarif parkir, penertiban PKL, atau bencana alam. Hal ini membantu mempercepat respons sekaligus menjaga konsistensi pesan lembaga.

#### b. Emotion-focused Coping

Beberapa pengelola memilih melakukan detoks digital, membatasi akses akun di luar jam kerja, atau bahkan menonaktifkan notifikasi untuk mencegah beban emosional berlebihan. Mereka juga menyatakan pentingnya menjaga jarak psikologis dari komentar negatif agar tidak terbawa ke ranah

pribadi. Namun demikian, sebagian besar strategi coping ini bersifat individual dan tidak didukung secara kelembagaan. Tanpa sistem rotasi kerja, dukungan psikososial, atau pelatihan manajemen stres, strategi ini hanya berfungsi sebagai penyangga sementara yang rentan gagal dalam jangka panjang (Sari & Nugroho, 2021; Park & Fritz, 2020).

Dalam konteks ini, konsep *resilience at work* (Connor & Davidson, 2003) menjadi penting. Para pengelola menunjukkan kapasitas resiliensi dengan tetap produktif di bawah tekanan. Namun sebagaimana ditekankan dalam literatur, resiliensi kerja tidak dapat terus-menerus bergantung pada individu, tetapi harus diperkuat oleh dukungan organisasi dan kebijakan kerja yang adil.

### 3.5. Pembahasan Temuan dalam Konteks Literatur

Temuan penelitian ini mendukung dan memperluas teori technostress di sektor publik. Jika sebelumnya technostress lebih banyak dikaji di sektor swasta dan pendidikan, maka studi ini menunjukkan bahwa pengelola media sosial di birokrasi publik juga menghadapi tekanan digital serius, terutama dalam konteks pelayanan informasi publik yang bersifat real-time. Konsep technostress dari Tarafdar et al. (2011) terbukti relevan untuk menggambarkan techno-overload, techno-invasion, dan techno-uncertainty yang dialami oleh para pengelola. Temuan ini juga melengkapi pendekatan Media Richness Theory (Daft & Lengel, 1986), di mana media sosial yang bersifat “lean” justru digunakan untuk komunikasi krisis yang membutuhkan konteks dan sensitivitas tinggi, sebuah ketimpangan yang memicu tekanan tambahan.

Dari sisi organisasi, penelitian ini menguatkan pentingnya teori Organizational Crisis Communication Preparedness (Seeger et al., 2003), yang belum sepenuhnya diadopsi oleh pemerintah daerah. Ketidakhadiran SOP, pelatihan formal, dan struktur koordinasi komunikasi menunjukkan rendahnya kesiapan institusi dalam menghadapi risiko reputasi digital. Secara praktis, temuan ini memiliki implikasi penting bagi perumusan kebijakan manajemen SDM komunikasi digital di sektor publik. Pemerintah daerah perlu memperlakukan pengelola media sosial sebagai aktor strategis, bukan sekadar tenaga teknis, serta mendesain ulang sistem kerja agar lebih manusiawi dan adaptif terhadap tekanan komunikasi digital.

Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi pada pengayaan literatur tentang technostress di sektor pemerintahan, coping mekanisme dalam organisasi publik, serta menegaskan urgensi kajian kesejahteraan kerja digital di era keterbukaan informasi yang ekstrem..

## 4. KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa keterbukaan informasi publik melalui media sosial menciptakan tekanan komunikasi digital (technostress) yang signifikan bagi pengelola media sosial Pemerintah Kota Bogor. Bentuk tekanan tersebut mencakup techno-overload, techno-invasion, dan techno-uncertainty, yang muncul dalam konteks kerja yang multitugas, respons publik yang masif, dan ketidakjelasan instruksional saat krisis digital. Tekanan tersebut berdampak langsung terhadap kesejahteraan psikologis pengelola, ditandai dengan kelelahan emosional, stres berkepanjangan, gangguan tidur, dan kecemasan. Selain itu, tekanan ini juga memengaruhi efektivitas komunikasi publik secara institusional, karena tidak adanya sistem pendukung yang memadai dalam menghadapi krisis atau lonjakan komunikasi daring. Temuan ini mengimplikasikan bahwa keberhasilan komunikasi digital di sektor publik tidak hanya bergantung pada aspek teknologi dan konten, tetapi sangat ditentukan oleh kesiapan struktural organisasi dalam mendukung sumber daya manusia yang menjalankan fungsi tersebut.

Penelitian ini merekomendasikan perlunya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) komunikasi krisis digital, penguatan kapasitas pengelola melalui pelatihan formal, penerapan sistem kerja bergilir, serta penyediaan dukungan psikososial sebagai bagian dari manajemen komunikasi digital yang berkelanjutan di pemerintahan daerah. Keterbatasan utama dalam penelitian ini adalah lingkupnya yang terbatas pada satu kota dan lima informan dari tiga OPD, sehingga generalisasi hasil perlu dilakukan dengan hati-hati. Agenda riset lanjutan dapat diarahkan pada studi komparatif antar daerah, evaluasi kebijakan komunikasi publik digital yang telah diterapkan, serta pengembangan model intervensi technostress berbasis institusi di sektor pemerintahan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Omoush, K. S., et al. (2022). Digital transformation and public sector performance: Crisis resilience perspective. *Technology in Society*, 70, 102003. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.102003>
- Coombs, W. T. (2010). Crisis communication and social media. *Public Relations Review*, 36(2), 162–167. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2009.12.001>
- Connor, K. M., & Davidson, J. R. T. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18(2), 76–82. <https://doi.org/10.1002/da.10113>
- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science*, 32(5), 554–571. <https://doi.org/10.1287/mnsc.32.5.554>
- DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality. *American Sociological Review*, 48(2), 147–160.
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.
- Lee, N. M., & VanDyke, M. S. (2020). Set it and forget it? Examining interactivity of government social media. *Government Information Quarterly*, 37(2), 101433. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101433>
- Mazidah, M., & Mulyana, D. (2022). Respon pemerintah daerah dalam krisis komunikasi digital. *Jurnal Komunikasi Profetik*, 15(1), 34–45. <https://doi.org/10.14421/jkp.v15i1.3563>
- Park, S., & Fritz, C. (2020). Coping with technology stress: Role of digital competence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 25(3), 147–160. <https://doi.org/10.1037/ocp0000161>
- Salazar, M. R., & Aguiar, E. (2021). Technostress in public administration: A systematic review. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101636. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101636>
- Sari, D. P., & Nugroho, R. (2021). Workplace resilience of communication staff in public crisis. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 9(2), 77–89. <https://doi.org/10.24198/jkk.v9i2.31355>
- Sari, R. E., & Pratiwi, N. (2018). Tekanan psikologis pada pengelola media sosial pemerintah. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 16(1), 23–36.
- Seeger, M. W., Sellnow, T. L., & Ulmer, R. R. (2003). *Communication and organizational crisis*. Greenwood.
- Sudarmanti, R., & Yusuf, I. (2017). Krisis komunikasi di era media sosial. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 4(2), 45–58.
- Tarafdar, M., Pullins, E. B., & Ragu-Nathan, T. S. (2011). Technostress: Negative effect on performance. *Information Systems Journal*, 21(4), 327–355. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2010.00363.x>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Wahyutama, G., Nugroho, A., & Hidayat, D. (2021). Strategi komunikasi krisis instansi pemerintah. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 9(1), 67–78. <https://doi.org/10.24198/jkk.v9i1.28241>
- Yusuf, I. M., & Prabowo, R. (2023). Institutional capacity in handling digital public complaints. *Jurnal Administrasi Publik Digital*, 1(1), 11–25.

**Halaman Ini Dikosongkan**