

SPEAKING DALAM PRAKTIK KOMUNIKASI DIGITAL PEMERINTAH: ANALISIS MAKNA SOSIAL REELS INSTAGRAM BKPP KOTA SEMARANG

Agus Edy Laksono

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Semarang

aqus@usm.ac.id

RR. B. Natalia Sari Pujiastuti

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Semarang

natalia@usm.ac.id

Suhariyanto

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Semarang

suhariyanto@usm.ac.id

Viro Dharma Saputra

Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi, Semarang

viro.dharma@gmail.com

ABSTRACT

The development of digital technology has brought significant changes to governmental communication practices, particularly in the ways public institutions disseminate information, construct institutional images, and establish relationships with the public. In this context, the Regional Personnel, Education, and Training Agency (Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan—BKPP) of Semarang City utilizes social media, especially video-based content, as a primary channel for public communication. This study aims to examine the communication practices of BKPP Semarang City on social media from the perspective of the ethnography of communication by applying the **SPEAKING** analytical framework proposed by Dell Hymes. Employing a qualitative approach, this study analyzes BKPP's video uploads as speech events that are embedded within specific social, cultural, and institutional contexts. The findings reveal that the elements of *setting*, *participants*, and *ends* consistently represent bureaucratic communication oriented toward policy dissemination, institutional image-building, and the reinforcement of the role of civil servants in public service. Socially, these communication practices produce meanings related to the ideal identity of civil servants as professional, ethical, and responsible actors, while simultaneously constructing a symbolic relationship between the government and the public framed by proximity, openness, and policy legitimacy in the digital era.

Keywords: *Ethnography of Communication; Dell Hymes' SPEAKING Model; Digital Bureaucratic Communication; Social Meaning; Government Social Media*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam praktik komunikasi lembaga pemerintah, khususnya dalam cara institusi publik menyampaikan informasi, membangun citra, dan menjalin relasi dengan masyarakat. Dalam konteks ini, Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan (BKPP) Kota Semarang memanfaatkan media sosial, khususnya unggahan video, sebagai kanal utama komunikasi publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji praktik komunikasi BKPP Kota Semarang di media sosial melalui perspektif etnografi komunikasi dengan menggunakan kerangka analisis SPEAKING yang diperkenalkan oleh Dell Hymes. Penelitian ini menggunakan pendekatan

kualitatif dengan menganalisis unggahan video BKPP sebagai peristiwa tutur (*speech events*) yang terikat pada konteks sosial, budaya, dan institusional. Hasil analisis menunjukkan bahwa unsur *setting*, *participants*, dan *ends* dalam praktik komunikasi BKPP secara konsisten merepresentasikan komunikasi birokrasi yang berorientasi pada sosialisasi kebijakan, pembentukan citra institusi, serta peneguhan peran aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan publik. Secara sosial, praktik komunikasi tersebut memproduksi makna tentang identitas ASN ideal yang profesional, berintegritas, dan bertanggung jawab, serta membangun relasi simbolik antara pemerintah dan masyarakat dalam bingkai kedekatan, keterbukaan, dan legitimasi kebijakan di era digital.

Kata kunci : *etnografi komunikasi, SPEAKING Dell Hymes, komunikasi birokrasi digital, makna sosial, media sosial pemerintah*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam praktik komunikasi lembaga pemerintah, khususnya dalam cara institusi publik menyampaikan informasi, membangun citra, dan menjalin relasi dengan masyarakat. Media sosial, seperti Instagram, tidak lagi sekadar menjadi sarana pelengkap komunikasi pemerintahan, melainkan telah bertransformasi menjadi ruang publik digital tempat berlangsungnya praktik komunikasi institusional yang bersifat strategis (Kusuma et al., 2024). Melalui media sosial, pemerintah daerah dapat menjangkau audiens yang lebih luas, menyampaikan kebijakan secara cepat, serta membingkai pesan-pesan birokrasi dalam format yang lebih visual, naratif, dan persuasif (Mahadewi & Darma, 2024).

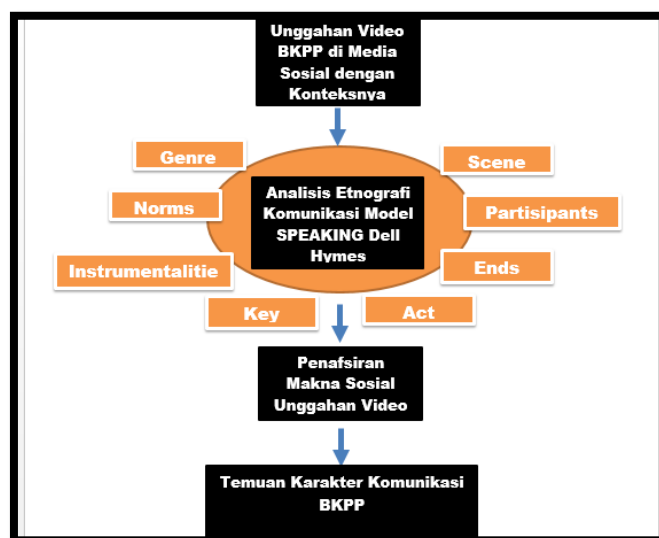
Dalam konteks tersebut, Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan (BKPP) Kota Semarang memanfaatkan media sosial sebagai kanal utama komunikasi publik (Ernungtyas & Boer, 2023). Konten-konten yang diunggah tidak hanya berisi informasi administratif terkait seleksi dan pembinaan ASN, tetapi juga menampilkan aktivitas institusional, arahan pimpinan, kampanye etika birokrasi, hingga narasi humanis yang menonjolkan sisi personal aparatur. Fenomena ini menunjukkan bahwa komunikasi birokrasi di era digital dikemas melalui kombinasi bahasa, visual, musik, dan simbol budaya yang membentuk makna sosial tertentu (Haryanti, Sri & Kartikawangi, 2021).

Namun demikian, sebagian besar kajian mengenai komunikasi pemerintah di media sosial masih berfokus pada aspek efektivitas penyampaian informasi, strategi humas, atau tingkat keterlibatan publik. Kajian yang menempatkan praktik komunikasi tersebut sebagai “praktik tutur” yang terikat pada konteks sosial, budaya, dan institusional masih relatif terbatas, khususnya dalam konteks pemerintahan daerah di Indonesia. Padahal, setiap unggahan video dapat dipahami sebagai peristiwa tutur (*speech event*) yang mengandung tujuan, partisipan, norma interaksi, serta nilai-nilai sosial yang dinegosiasikan di ruang publik digital.

Bertolak dari kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui praktik komunikasi BKPP Kota Semarang di media sosial melalui perspektif etnografi komunikasi, dengan menggunakan kerangka analisis SPEAKING yang diperkenalkan oleh Dell Hymes. Pendekatan ini memungkinkan penelusuran yang lebih mendalam terhadap bagaimana unsur-unsur kebahasaan dan nonkebahasaan bekerja secara simultan dalam membangun makna sosial, citra institusi, dan relasi kekuasaan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan menganalisis unggahan video yang memiliki tingkat keterpaparan tinggi, penelitian ini berupaya mengungkap bagaimana praktik tutur birokrasi tidak hanya merepresentasikan kebijakan, tetapi juga berfungsi sebagai mekanisme legitimasi dan normalisasi nilai-nilai birokrasi di era digital.

Penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa unggahan video BKPP Kota Semarang tidak hanya berfungsi sebagai media pemberitaan, tetapi juga sebagai praktik komunikasi strategis

yang membentuk representasi publik mengenai kinerja dan karakter institusi. Kerangka berpikir dimulai dari pengamatan bahwa setiap unggahan video mengandung unsur-unsur komunikasi yang terstruktur, baik dari segi situasi, partisipan, tujuan, maupun bentuk penyampaiannya. Dengan menggunakan model SPEAKING, unsur-unsur tersebut dipetakan secara sistematis untuk mengetahui bagaimana komunikasi dikonstruksi di dalam unggahan. Dari pemetaan tersebut, penelitian kemudian menelusuri bagaimana unsur-unsur komunikasi itu berhubungan dengan makna sosial yang lebih luas—misalnya tentang transparansi, profesionalitas, kedekatan institusi dengan publik, atau upaya penguatan citra positif pemerintah daerah. Hubungan antara analisis struktural (SPEAKING) dan interpretasi sosial inilah yang membentuk inti kerangka berpikir penelitian. Pada tahap akhir, hasil analisis tersebut mengarah pada simpulan mengenai karakter komunikasi BKPP, nilai-nilai apa yang ditonjolkan, serta bagaimana unggahan video tersebut berperan dalam membangun relasi antara lembaga pemerintah dan masyarakat.



Gambar 1. Kerangka Penelitian
Sumber : Olahan peneliti (2025)

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain etnografi komunikasi. Desain ini dipilih untuk memeriksa secara mendalam bagaimana struktur peristiwa komunikasi dikonstruksi dalam konten video, bagaimana maknanya diproduksi, serta bagaimana unggahan tersebut mencerminkan nilai, norma, dan strategi komunikasi lembaga pemerintah (BKPP Kota Semarang) (Bajari et al., 2022). Data dalam penelitian ini berupa tuturan verbal, tindakan nonverbal, visual, serta keterangan teks yang terdapat pada Reels BKPP Kota Semarang di platform media sosial Instagram @bkppkotasemarang. Sumber data diperoleh dipilih dari beberapa unggahan video yang menampilkan kegiatan seleksi kompetensi PPPK, pengarahan ketua BKPP, serta konten lain yang menampilkan interaksi antara BKPP dan peserta atau masyarakat dengan tayangan melebihi 20.000 tayangan. Video dipilih berdasarkan relevansi dengan fokus penelitian, yakni video yang mengandung praktik komunikasi institusional yang eksplisit. Selain data utama berupa video, penelitian ini juga memanfaatkan sumber data pendukung berupa *caption* unggahan, komentar publik jika relevan, serta dokumen deskriptif yang menjelaskan kegiatan BKPP. Sumber pendukung ini tidak dianalisis sebagai data utama, tetapi digunakan untuk memperkuat pemahaman

konteks. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa langkah. Pertama, peneliti mengidentifikasi dan mengunduh unggahan video BKPP yang relevan dengan topik penelitian. Setiap video kemudian ditonton berulang-ulang untuk memastikan seluruh unsur komunikasi tertangkap secara utuh. Selanjutnya, peneliti membuat transkripsi video, baik transkripsi verbal (ucapan, arahan, *caption*) maupun deskripsi tindakan nonverbal (ekspresi, gerak, suasana, dan interaksi visual lain). Transkripsi ini menjadi dasar untuk proses analisis tahap berikutnya. Selain itu, peneliti mencatat konteks unggahan, seperti waktu publikasi, situasi kegiatan, *setting* tempat, serta tujuan yang tampak dari konten video.

Analisis data dilakukan dengan menerapkan model SPEAKING yang dikembangkan oleh Dell Hymes (Khotimah, A.N. & Sulistyono, 2022). Setiap unsur SPEAKING—*Setting and Scene*, *Participants*, *Ends*, *Act sequence*, *Key*, *Instrumentalities*, *Norms*, dan *Genre*—diterapkan secara sistematis pada transkripsi video. Analisis tahap ini menghasilkan pemetaan struktur komunikasi yang menunjukkan bagaimana peristiwa komunikasi dikonstruksi dalam unggahan BKPP. Setelah struktur komunikasi terpetakan, analisis dilanjutkan pada tahap penafsiran makna sosial. Pada tahap ini, peneliti menghubungkan hasil pemetaan unsur SPEAKING dengan konteks sosial kelembagaan, terutama mengenai representasi BKPP sebagai instansi pemerintah, nilai-nilai yang ditonjolkan, gaya komunikasi yang digunakan, serta hubungan yang dibangun dengan masyarakat. Analisis makna sosial dilakukan secara interpretatif dengan mempertimbangkan unsur visual, narasi bahasa, penggunaan humor, formalitas, serta pesan moral atau motivatif yang muncul dalam video. Analisis dilakukan secara berulang (iteratif), sehingga penafsiran yang dihasilkan benar-benar merefleksikan hubungan antara struktur komunikasi dan produksi makna. Hasil akhir analisis berupa simpulan mengenai karakter komunikasi BKPP dan bagaimana unggahan video tersebut berperan dalam membangun citra institusi di ruang digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Video yang dianalisis berjumlah 19 yang dipilih berdasarkan tingkat tayangan yang melebihi 20.000 tayangan. Video dibagi menjadi beberapa topik yakni (1) Sosialisasi Kebijakan dan Informasi Administratif, (2) Pembinaan Nilai, Etika, dan Moral ASN, (3) Pengawasan, Disiplin, & Ketertiban Birokrasi, (4) Humanisasi Birokrasi dan Kedekatan Emosional, dan (5) Promosi Layanan & Citra Institusi.

Hasil

Sosialisasi Kebijakan dan Informasi Administratif

Video yang berisi sosialisasi kebijakan & Informasi administratif adalah video 5, 6, 11, 13, 14, 17, 18, dan 19. Video-video ini memiliki karakteristik serius-formal, informatif-regulatif, dan lebih mengarah ke pengumuman dan laporan resmi dari instansi BKPP Kota Semarang. Berikut hasil analisis SPEAKING dan makna sosialnya.

Video 5 merupakan video pemberitaan pelaksanaan seleksi PPPK tahap II di Kota Semarang yang menampilkan *setting* kegiatan seleksi formal aparaturnya yang berlangsung di lokasi ujian, dengan *participants* berupa peserta seleksi PPPK dan petugas penyelenggara sebagai aktor utama, sementara audiensnya adalah publik media sosial. *Ends* diarahkan pada penyampaian informasi sekaligus penegasan bahwa proses seleksi berlangsung teratur dan terkontrol. *Act sequence* disajikan melalui rangkaian visual proses seleksi tanpa tuturan verbal, diiringi musik populer “Mangu” sebagai latar, dengan *key* yang tenang dan reflektif, sehingga memberi nuansa emosional tertentu pada aktivitas administratif. *Instrumentalities* berupa komunikasi visual dan musik tanpa narasi lisan, dengan *norms* interaksi birokratis yang

menekankan ketertiban dan kepatuhan prosedural, serta genre dokumentasi kegiatan institusional berbasis audiovisual. Secara makna sosial, penggunaan musik populer dalam konteks seleksi formal menunjukkan strategi komunikasi BKPP untuk mengemas proses birokrasi yang kaku menjadi lebih humanis dan mudah diterima publik, sekaligus membangun citra transparansi dan keterbukaan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan seleksi PPPK di era media sosial.

Video 6 adalah video rapat koordinasi pengangkatan PPPK dan CPNS BKPP Kota Semarang yang menampilkan *setting* kegiatan rakor formal institusional yang diawali dengan dokumentasi visual praacara dan dilanjutkan pidato pimpinan di mimbar. *Participants* berupa Ketua BKPP sebagai penutur utama, jajaran internal BKPP, serta peserta rapat sebagai audiens, sementara publik media sosial menjadi audiens sekunder. *Ends* diarahkan pada penyampaian informasi kebijakan, penjelasan implikasi regulasi pusat terkait manajemen ASN, serta penegasan progres dan langkah strategis penyelesaian non-ASN. *Act sequence* dimulai dari visual kegiatan dengan musik latar, dilanjutkan tuturan informatif-normatif pimpinan, dan diakhiri laporan internal yang kurang terdengar jelas akibat dominasi musik, dengan *key* yang formal, argumentatif, dan menenangkan. *Instrumentalities* memadukan komunikasi lisan, visual dokumentasi, dan musik latar, dengan *norms* interaksi birokratis hierarkis, serta genre pemberitaan rapat koordinasi kebijakan. Secara makna sosial, praktik tutur ini merepresentasikan upaya BKPP membangun legitimasi kebijakan dan menegaskan kapasitas institusional dalam mengelola transisi kebijakan ASN pusat–daerah, sekaligus menampilkan citra pemerintah daerah yang adaptif, transparan, dan mampu mengendalikan potensi gejala administratif melalui komunikasi publik berbasis media sosial.

Video 11 adalah video penyerahan SK CPNS oleh Ketua BKPP Kota Semarang yang berlangsung dalam *setting* acara resmi institusional di ruang penyerahan keputusan, dengan *participants* berupa Ketua BKPP sebagai penutur utama, CPNS penerima SK sebagai audiens langsung, serta publik media sosial sebagai audiens sekunder. *Ends* diarahkan pada pengukuhan status CPNS sekaligus penyampaian pesan moral dan motivasional terkait konsistensi, kapasitas, dan integritas dalam menjalankan tugas. *Act sequence* diawali dengan tuturan singkat pimpinan yang sebagian tidak terdengar jelas, kemudian dilanjutkan dengan musik latar dan visual penyerahan SK serta foto bersama, dengan *key* yang formal, khidmat, dan afirmatif. *Instrumentalities* memadukan komunikasi lisan, visual dokumentasi, dan musik latar, dengan *norms* interaksi hierarkis dan seremonial khas birokrasi, serta genre dokumentasi acara pengukuhan aparatur. Secara makna sosial, praktik komunikasi ini merepresentasikan fungsi simbolik negara dalam melegitimasi status aparatur baru, sekaligus membangun citra BKPP sebagai institusi pembina ASN yang menekankan nilai profesionalisme, integritas, dan keberlanjutan pengabdian melalui ritual administratif yang dipublikasikan di ruang digital.

Video 13 adalah video pemberitaan pelaksanaan seleksi CASN yang menampilkan peserta mengikuti arahan petugas berlangsung dalam *setting* lokasi seleksi formal, dengan *participants* berupa peserta seleksi berbaju putih–bawahan hitam dan petugas penyelenggara sebagai aktor utama, sementara audiensnya adalah publik media sosial. *Ends* diarahkan pada penegasan keteraturan proses seleksi serta pemberian dukungan moral kepada peserta. *Act sequence* disajikan melalui rangkaian visual kepatuhan peserta terhadap arahan petugas dan aktivitas pelayanan petugas, diiringi musik latar non-lagu dan caption afirmatif “Semoga Sukses Pejuang NIP Kota Semarang!!!!”, dengan *key* yang tertib, suportif, dan motivasional. *Instrumentalities* berupa komunikasi visual dan teks singkat tanpa narasi

lisan langsung, dengan *norms* interaksi birokratis yang menekankan disiplin, kepatuhan aturan, dan pelayanan, serta genre dokumentasi kegiatan seleksi. Secara makna sosial, praktik komunikasi ini merepresentasikan upaya BKPP membangun citra seleksi aparatur yang tertib, transparan, dan berorientasi pada pelayanan, sekaligus memosisikan peserta sebagai subjek perjuangan administratif yang layak mendapatkan dukungan simbolik dari institusi pemerintah.

Video 14 menampilkan informasi rekrutmen CPNS 2024 BKPP Kota Semarang berlangsung dalam *setting* komunikasi publik digital melalui media sosial, dengan *participants* berupa admin atau perwakilan BKPP sebagai penutur dan calon pelamar CPNS sebagai audiens utama, serta publik umum sebagai audiens sekunder. *Ends* diarahkan pada penyampaian informasi resmi terkait jadwal, formasi, persyaratan, dan mekanisme pendaftaran CPNS secara jelas dan persuasif. *Act sequence* disusun secara informatif dan runtut, mulai dari pengumuman pembukaan rekrutmen, rincian jadwal seleksi, daftar dokumen, hingga ajakan mendaftar, dengan *key* yang santai, ramah, dan promotif. *Instrumentalities* berupa komunikasi lisan langsung, teks pendukung, dan visual grafis, dengan *norms* interaksi yang menekankan kejelasan informasi, kepatuhan aturan, serta larangan administratif yang disampaikan secara ringan, dan genre berupa video pengumuman layanan publik. Secara makna sosial, praktik komunikasi ini merepresentasikan peran BKPP sebagai mediator informasi kebijakan kepegawaian yang adaptif terhadap gaya komunikasi digital, sekaligus membangun citra institusi yang informatif, mudah diakses, dan proaktif dalam mendampingi masyarakat menghadapi proses rekrutmen aparatur negara.

Video 17 mempertontonkan informasi bagi ASN dan Non-ASN Kota Semarang terkait ketentuan selama cuti bersama dan libur Idulfitri 1446 H yang berlangsung dalam *setting* komunikasi kebijakan melalui media sosial, dengan *participants* berupa BKPP sebagai penutur institusional dan ASN serta Non-ASN sebagai audiens utama. *Ends* diarahkan pada penyampaian instruksi administratif dan penegasan kesiapsiagaan aparatur selama masa libur. *Act sequence* disajikan melalui teks instruktif yang menekankan kewajiban menjaga gawai tetap aktif, disertai rujukan Surat Edaran resmi, dengan *key* yang serius, tegas, dan informatif. *Instrumentalities* berupa komunikasi visual berbasis teks dan musik latar tanpa narasi lisan, dengan *norms* interaksi birokratis yang menekankan kepatuhan dan disiplin aparatur, serta genre berupa pengumuman kebijakan internal. Secara makna sosial, praktik komunikasi ini merepresentasikan upaya BKPP mempertahankan kontrol administratif dan kesiapsiagaan institusional di tengah momen kultural-religius, sekaligus menegaskan bahwa identitas ASN melekat pada tanggung jawab publik yang berkelanjutan meskipun berada dalam situasi libur nasional.

Video 18 menayangkan pengambilan sumpah/janji ASN dan penyerahan SK pengangkatan PPPK formasi 2024 tahap II Kota Semarang yang berlangsung dalam *setting* acara seremonial kenegaraan yang khidmat. *Participants* berupa Wali Kota Semarang dan Ketua BKPP sebagai penutur utama, aparatur yang diambil sumpahnya sebagai audiens langsung, serta publik media sosial sebagai audiens sekunder. *Ends* diarahkan pada pengesahan status ASN sekaligus internalisasi nilai integritas, profesionalitas, dan loyalitas. *Act sequence* disusun melalui tuturan sumpah jabatan oleh Wali Kota, penyampaian data komposisi formasi, serta arahan nilai oleh Ketua BKPP, diselingi musik latar dan visual dokumentasi, dengan *key* yang formal, sakral, dan afirmatif. *Instrumentalities* memadukan komunikasi lisan, visual, dan musik, dengan *norms* interaksi seremonial-hierarkis, serta genre berupa dokumentasi upacara pengukuhan aparatur. Secara makna sosial, praktik komunikasi

ini merepresentasikan ritual institusional negara dalam memproduksi legitimasi aparatur, menegaskan transisi identitas individu menjadi representasi negara, serta memperkuat citra pemerintah daerah sebagai pembina ASN yang menekankan nilai moral dan etika pelayanan publik.

Adapun video 19 menayangkan rapat koordinasi daring antara BKN dan BKPP Kota Semarang yang menampilkan *setting* forum koordinasi administratif lintas lembaga yang berlangsung secara daring. *Participants* berupa perwakilan BKN sebagai penutur utama dan petugas BKPP sebagai audiens aktif yang mencatat arahan, sementara publik media sosial menjadi audiens sekunder. *Ends* diarahkan pada penyelarasan langkah strategis dan optimalisasi proses administrasi kepegawaian. *Act sequence* disajikan melalui visual pemaparan daring dari pihak BKN yang diiringi musik latar sehingga suara tuturan tidak sepenuhnya jelas, diikuti respons nonverbal berupa aktivitas mencatat oleh petugas BKPP, dengan *key* yang formal dan teknokratis. *Instrumentalities* berupa komunikasi daring audiovisual dan musik latar, dengan *norms* interaksi koordinatif-hierarkis antarinstansi, serta genre dokumentasi rapat koordinasi kebijakan. Secara makna sosial, praktik komunikasi ini merepresentasikan relasi kekuasaan dan koordinasi pusat–daerah dalam tata kelola kepegawaian, sekaligus menampilkan BKPP sebagai aktor birokrasi yang patuh, adaptif, dan responsif terhadap arahan pemerintah pusat meskipun pesan kebijakan disajikan secara ringkas dan simbolik di ruang media sosial.

Pembinaan Nilai, Etika, dan Moral ASN

Terdapat 3 video yang berkaitan dengan pembinaan nilai, etika, dan moral ASN yakni video nomor 2, 9, dan 15. Dalam tampilannya memiliki karakteristik normatif–edukatif, persuasif, reflektif, dan religious. Selain itu, ada ciri tertentu yakni bersifat arahan dari atasan kepada bawahan. Dalam pengarahannya berisi motivasi maupun nasihat-nasihat yang baik bagi ASN. Berikut analisis SPEAKING video-video tersebut beserta makna sosialnya.

Video 2 menayangkan pemberitaan pelatihan dasar CPNS dengan menampilkan tuturan Iswar Aminuddin yang berlangsung dalam *setting* kegiatan pelatihan formal aparatur sipil negara. *Participants* berupa narasumber pejabat dan peserta CPNS sebagai audiens utama, serta *ends* yang diarahkan pada penanaman nilai pengabdian, etika, dan tanggung jawab ASN. *Act sequence* disusun melalui rangkaian tuturan normatif dan persuasif yang menekankan pelaksanaan tugas sesuai kewenangan, inisiatif kerja, serta tanggung jawab moral di tengah masyarakat, dengan *key* yang tegas, reflektif, dan membangun kesadaran etis. *Instrumentalities* berupa komunikasi lisan langsung dalam forum institusional, didukung *norms* interaksi hierarkis-edukatif khas birokrasi, dan genre pidato pembinaan aparatur. Secara makna sosial, praktik tutur ini merepresentasikan strategi komunikasi BKPP dalam membentuk identitas ASN sebagai pelayan publik yang berorientasi pada pengabdian, disiplin, dan moralitas, sekaligus menegaskan legitimasi peran ASN tidak hanya sebagai pekerja administratif, tetapi sebagai representasi negara di hadapan masyarakat.

Video 9 merupakan hasil *repost* dari Walikota Semarang sekarang yang tengah merespons aduan masyarakat dalam *setting* forum resmi pemerintahan. *Participants* berupa Wali Kota sebagai penutur utama, jajaran birokrasi (sekda dan camat) sebagai audiens internal, serta masyarakat sebagai audiens tidak langsung melalui media sosial. *Ends* diarahkan pada klarifikasi kebijakan, penegasan komitmen pelayanan publik, dan penghapusan praktik penarikan biaya penggunaan ruang publik di kantor kecamatan dan kelurahan. *Act sequence* diwujudkan melalui tuturan argumentatif dan instruktif yang merespons aduan warga, diiringi penggunaan bahasa campuran formal dan dialek lokal untuk

menegaskan kedekatan konteks. *Key* yang digunakan bersifat tegas namun solutif, dengan *instrumentalities* berupa komunikasi lisan langsung yang terdokumentasi dalam video, serta *norms* interaksi hierarkis yang menegaskan kewenangan pimpinan dalam pengambilan keputusan kebijakan, dan genre pidato kebijakan responsif. Secara makna sosial, praktik tutur ini merepresentasikan upaya pemerintah daerah membangun citra kepemimpinan yang responsif dan berpihak pada masyarakat, sekaligus menegaskan komunikasi publik sebagai sarana koreksi kebijakan dan penguatan legitimasi pemerintah dalam menjawab keluhan warga secara terbuka di ruang digital.

Adapun video 15 berisi arahan Ketua BKPP Kota Semarang dalam kegiatan orientasi aparatur yang menampilkan *setting* forum pembinaan dan penguatan nilai ASN, dengan *participants* berupa Ketua BKPP sebagai penutur utama dan peserta orientasi sebagai audiens langsung, serta publik media sosial sebagai audiens sekunder. *Ends* diarahkan pada internalisasi nilai pengabdian, pemanfaatan ilmu, dan kebermanfaatan sosial sebagai orientasi kerja aparatur. *Act sequence* diwujudkan melalui tuturan reflektif dan normatif yang disertai dokumentasi visual kegiatan pembinaan, dengan *key* yang persuasif, inspiratif, dan humanis. *Instrumentalities* memadukan komunikasi lisan, visual dokumentasi, dan musik latar, dengan *norms* interaksi edukatif-hierarkis khas birokrasi, serta genre berupa pidato pembinaan aparatur. Secara makna sosial, praktik tutur ini merepresentasikan upaya BKPP membentuk etos kerja ASN yang berlandaskan nilai moral dan kebermanfaatan sosial, sekaligus mengonstruksi citra institusi sebagai pembina aparatur yang tidak hanya menekankan kompetensi teknis, tetapi juga dimensi etika dan kemanusiaan dalam pelayanan publik.

Pengawasan, Disiplin, & Ketertiban Birokrasi

Dalam penayangannya, video-video dengan topik pengawasan, disiplin, dan ketertiban birokrasi ditandai dengan adanya kontrol dan penertiban dari pihak-pihak atasan. Unggahan-unggahan semacam ini dapat menjadi instrumen untuk membangun kepercayaan publik melalui bukti visual mengenai praktik tata kelola yang akuntabel. Ada dua video yang dianalisis dalam penelitian ini, yakni video 4 dan 8.

Video 4 menampilkan sidak BKPP Kota Semarang ke beberapa SD negeri dengan *setting* kegiatan inspeksi lapangan di lingkungan sekolah. *Participants* berupa tim BKPP dan pihak sekolah sebagai objek kegiatan, sementara audiensnya adalah publik media sosial. *Ends* diarahkan pada penunjukan kinerja pengawasan dan kehadiran pemerintah daerah dalam memastikan tata kelola kepegawaian dan layanan pendidikan berjalan sesuai ketentuan. *Act sequence* disajikan melalui rangkaian visual foto dan video tanpa tuturan verbal, dengan *key* yang serius dan formal, diperkuat oleh dokumentasi kegiatan. *Instrumentalities* berupa komunikasi visual nonverbal tanpa narasi lisan, dengan *norms* interaksi birokratis yang menekankan observasi dan pengawasan, serta genre dokumentasi kegiatan institusional. Secara makna sosial, praktik komunikasi nonverbal ini merepresentasikan strategi legitimasi kinerja pemerintah melalui visualisasi aksi nyata, sekaligus membangun citra BKPP sebagai institusi pengawas yang aktif, hadir di lapangan, dan bertanggung jawab, meskipun minim penjelasan verbal sehingga makna tindakan lebih mengandalkan interpretasi visual audiens.

Video 8 berjenis sama dengan video 4 yakni pemberitaan sidak BKPP Kota Semarang ke beberapa OPD yang menampilkan *setting* kegiatan inspeksi dan pengawasan di lingkungan organisasi perangkat daerah. *Participants* berupa tim BKPP sebagai aktor utama dan aparatur OPD sebagai pihak yang disidak, sementara audiensnya adalah publik media sosial. *Ends* diarahkan pada penunjukan fungsi pengawasan, penegakan disiplin, dan akuntabilitas kinerja

aparatur. *Act sequence* disajikan melalui rangkaian visual foto dan video tanpa tuturan verbal, dengan *key* yang serius dan formal, diperkuat oleh dokumentasi lapangan. *Instrumentalities* berupa komunikasi visual nonverbal tanpa narasi lisan, dengan *norms* interaksi birokratis yang menekankan observasi dan kepatuhan prosedural, serta genre dokumentasi kegiatan pengawasan institusional. Secara makna sosial, praktik komunikasi nonverbal ini merepresentasikan strategi legitimasi kinerja BKPP melalui visualisasi kehadiran negara di ruang kerja birokrasi, sekaligus membangun citra institusi sebagai pengawas aktif dan berwibawa, meskipun keterbatasan narasi verbal membuat interpretasi makna sepenuhnya bergantung pada pembacaan visual oleh audiens.

Humanisasi Birokrasi dan Kedekatan Emosional

Peneliti mengelompokkan 4 video ke dalam topik ini karena berkaitan dengan bagaimana BKPP Kota Semarang memperkuat hubungan emosional antara pimpinan dan pegawai serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih manusiawi. Selain itu, unggahan-unggahan seperti ini bersifat emosional, santun, dan berorientasi pada penghormatan. Video-video yang termasuk dalam topik ini yaitu video 7, 10, 12, dan 16.

Video 7 merupakan video berita duka BKPP Kota Semarang yang menampilkan *setting* memorial institusional yang disusun melalui kompilasi video dan foto almarhum salah satu pegawai di BKPP, Roby Kurniawan, saat menerima penghargaan, menjalankan tugas, dan berinteraksi dengan rekan kerja. *Participants* berupa institusi BKPP sebagai penutur simbolik, almarhum sebagai subjek penghormatan, serta rekan kerja dan publik sebagai audiens. *Ends* diarahkan pada penyampaian belasungkawa, penghormatan atas pengabdian almarhum, dan penguatan solidaritas internal kelembagaan. *Act sequence* dibangun melalui rangkaian visual kenangan kerja yang disertai *caption* "Selamat Jalan" dan ungkapan religius "*innalillahi wa inna ilaihi raji'un*," dengan *key* yang khidmat, emosional, dan reflektif. *Instrumentalities* berupa komunikasi visual, teks singkat, dan simbol religius tanpa tuturan lisan langsung, dengan *norms* interaksi yang menekankan empati, kesantunan, dan penghormatan, serta genre berupa unggahan duka institusional. Secara makna sosial, praktik komunikasi ini merepresentasikan upaya BKPP membangun citra birokrasi yang humanis dan berempati, sekaligus menegaskan bahwa relasi kerja dalam institusi pemerintah tidak semata administratif, tetapi juga berbasis ikatan sosial, nilai kemanusiaan, dan solidaritas kolektif.

Video 10 menayangkan video pamitnya mantan Wali Kota Semarang, yang akrab disapa Mbak Ita. Tayangan berlangsung dalam *setting* forum resmi perpisahan kepemimpinan, dengan *participants* berupa Mbak Ita sebagai penutur utama, jajaran aparatur dan hadirin sebagai audiens langsung, serta publik media sosial sebagai audiens sekunder. *Ends* diarahkan pada penyampaian ucapan terima kasih, permohonan maaf, dan penguatan pesan persaudaraan dalam penutupan masa jabatan. *Act sequence* diwujudkan melalui pidato reflektif yang memadukan salam formal, ungkapan apresiatif, dan pernyataan personal, dengan *key* yang emosional, rendah hati, dan persuasif. *Instrumentalities* berupa komunikasi lisan langsung dengan penggunaan bahasa Indonesia dan Jawa, didukung gestur simbolik, dengan *norms* interaksi yang menekankan kesantunan, penghormatan hierarki, dan etika pamitan jabatan, serta genre pidato perpisahan kepemimpinan. Secara makna sosial, praktik tutur ini merepresentasikan konstruksi citra kepemimpinan yang humanis dan egaliter, sekaligus menegaskan pamit sebagai ritual sosial-politik untuk menjaga kesinambungan relasi emosional dan legitimasi moral antara pemimpin, birokrasi, dan masyarakat dalam konteks pemerintahan daerah.

Video 12 menampilkan *setting* proses rekrutmen dan seleksi CPNS di lokasi ujian, dengan *participants* berupa peserta seleksi dan petugas sebagai aktor utama, sementara audiensnya adalah publik media sosial. *Ends* diarahkan pada penyampaian informasi seleksi sekaligus hiburan ringan melalui penggambaran momen-momen unik peserta. *Act sequence* disusun melalui kompilasi visual perilaku peserta yang tidak biasa, seperti berlari, kebingungan, tertidur, hingga kondisi tanpa alas kaki akibat banjir, disertai penindakan petugas terhadap pelanggaran atribut dengan cara solutif, yakni melakban sepatu berwarna putih. *Key* yang digunakan bersifat humoris dan ringan, diperkuat musik lucu, dengan *instrumentalities* berupa komunikasi visual, musik, dan minim narasi verbal, serta *norms* interaksi yang menunjukkan penerapan aturan seleksi secara tegas namun adaptif. Genre video ini berupa dokumentasi seleksi yang dikemas secara hiburan. Secara makna sosial, praktik komunikasi ini merepresentasikan strategi BKPP dalam menghumanisasi proses seleksi birokratis, menampilkan wajah negara yang tegas tetapi empatik, serta membangun citra transparansi dan kedekatan dengan masyarakat melalui narasi visual yang ringan tanpa menghilangkan otoritas aturan.

Adapun video 16 menampilkan tipe-tipe peserta selkom PPPK Kota Semarang yang berlangsung dalam *setting* ruang tunggu registrasi seleksi kompetensi. *Participants* berupa peserta seleksi PPPK sebagai aktor utama dan BKPP sebagai produsen konten, sementara audiensnya adalah publik media sosial. *Ends* diarahkan pada hiburan ringan sekaligus penciptaan kedekatan emosional dengan peserta seleksi. *Act sequence* disusun melalui klasifikasi naratif perilaku peserta saat menunggu, seperti menunggu dengan rapi, mengobrol, berdoa, santai, hingga hampir terlambat, dengan *key* yang humoris, santai, dan interaktif. *Instrumentalities* berupa komunikasi visual, teks singkat, dan ajakan berkomentar tanpa narasi formal, dengan *norms* interaksi yang cair dan partisipatif, serta genre berupa konten hiburan institusional berbasis media sosial. Secara makna sosial, praktik komunikasi ini merepresentasikan strategi BKPP dalam menghumanisasi proses seleksi PPPK, menampilkan wajah birokrasi yang akrab dan tidak berjarak, serta membangun relasi dialogis dengan publik melalui gaya komunikasi populer yang mendorong partisipasi dan keterlibatan audiens.

Promosi Layanan & Citra Institusi

Topik promosi layanan dan citra institusi ini memiliki ciri menawarkan atau mengajak orang lain untuk melakukan sesuatu. Penutur biasanya menyisipkan pesan kepada audiens untuk mengikuti pesan tersebut. Bersifat persuasif dan ditampilkan dengan gaya yang tidak kaku, dua video ini menunjukkan usaha BKPP untuk tidak terpaku pada kegiatan formal, tetapi mampu menampilkan kegiatan yang bertujuan untuk mempromosikan atau mengkampanyekan sesuatu. Ada 2 video yang termasuk dalam topik ini, yaitu video 1 dan 3.

Video 1 merupakan video promosi Balai Diklat BKPP Kota Semarang yang menampilkan situasi tutur semi-formal dengan *setting* di lingkungan Balai Diklat. *Participants* berupa penutur institusional BKPP dan audiens luas ASN maupun masyarakat umum, serta *ends* yang diarahkan pada promosi fasilitas penginapan dan venue dengan harga terjangkau. *Act sequence* disusun runtut dari pengenalan lokasi hingga penjelasan detail fasilitas, dengan *key* yang santai dan persuasif melalui humor dan bahasa nonformal, didukung *instrumentalities* berupa kombinasi bahasa lisan, visual, dan musik latar, serta genre video promosi institusional. Praktik tutur ini merefleksikan strategi komunikasi birokrasi yang beradaptasi dengan karakter media sosial, yakni menggeser gaya komunikasi administratif menjadi lebih naratif dan populis. Secara makna sosial, unggahan ini mengonstruksi citra BKPP sebagai

institusi yang profesional, terbuka, dan dekat dengan masyarakat, sekaligus menegaskan peran komunikasi digital sebagai sarana legitimasi kinerja, optimalisasi aset publik, dan penguatan relasi antara pemerintah dan warga di era digital.

Adapun video 3 menampilkan kampanye antigratifikasi BKPP Kota Semarang dengan *setting* simulasi layanan birokrasi yang direka sebagai percakapan antara calon peserta CPNS dan aparatur. *Participants* berupa tokoh CPNS, aparatur berseragam dinas, serta figur simbolik “jin” sebagai penyampai pesan moral. *Ends* diarahkan pada penolakan praktik suap dan penegasan nilai integritas dalam proses seleksi ASN. *Act sequence* dibangun melalui dialog persuasif-naratif yang diawali dengan upaya pemberian amplop, penolakan aparatur, hingga resolusi berupa kesadaran moral, dengan *key* yang humoris dan satir untuk menurunkan jarak komunikasi. *Instrumentalities* berupa dialog lisan, ekspresi visual dramatik, dan unsur komedi, dengan *norms* interaksi yang memperlihatkan pelanggaran etika lalu koreksi nilai, serta genre berupa video kampanye edukatif. Secara makna sosial, praktik tutur ini merepresentasikan strategi komunikasi BKPP dalam menyosialisasikan nilai antigratifikasi melalui pendekatan budaya populer dan humor, sekaligus menegaskan komitmen institusional terhadap transparansi dan meritokrasi, serta membangun legitimasi moral pemerintah daerah sebagai pengelola seleksi ASN yang bersih dan berintegritas.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menunjukkan bahwa praktik komunikasi birokrasi BKPP Kota Semarang di media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi administratif, tetapi juga sebagai praktik tutur institusional yang memproduksi makna sosial melalui kombinasi unsur verbal, visual, musik, dan simbol budaya. Melalui penerapan kerangka SPEAKING Dell Hymes pada 19 konten video, penelitian ini mengungkap bahwa komunikasi pemerintah daerah di ruang digital membangun citra institusi yang profesional, humanis, dan adaptif, sekaligus menegosiasikan nilai disiplin, kepatuhan, dan moralitas ASN secara persuasif (Ghani et al., 2025). Temuan ini memperluas penggunaan teori SPEAKING ke konteks komunikasi pemerintahan digital yang selama ini lebih banyak dikaji secara deskriptif linguistik, sehingga memberikan kontribusi konseptual terhadap kajian sosiopragmatik dan komunikasi publik di era digital.

Hasil analisis praktik komunikasi BKPP Kota Semarang melalui unggahan video di Instagram mengindikasikan pola komunikasi institusional yang spesifik dalam konteks pemerintahan digital. Melalui penerapan kerangka SPEAKING Dell Hymes, praktik tutur dalam konten ini tidak hanya memuat unsur kebahasaan semata, tetapi juga melibatkan unsur visual, musik, dan narasi simbolik yang membentuk makna sosial tentang peran ASN, legitimasi kebijakan, dan relasi pemerintahan–masyarakat. Hal ini sejalan dengan kajian sebelumnya (D. A. Nugraha et al., 2024) yang menemukan bahwa media sosial pemerintah di Indonesia sering digunakan sebagai kanal untuk menyebarkan informasi kebijakan, program layanan publik, dan membangun citra institusi, terutama melalui platform seperti Instagram yang memiliki jangkauan audiens luas.

Analisis unsur SPEAKING mengungkapkan dominasi *setting* birokratis, peserta yang beragam (pimpinan, ASN, peserta seleksi, masyarakat), tujuan komunikasi yang bersifat informatif dan normatif, serta genre konten yang berkisar dari pemberitaan resmi sampai konten humanis. Pola ini konsisten dengan temuan penelitian lain di pemerintahan lokal yang menunjukkan bahwa komunikasi publik pemerintah cenderung didesain secara satu arah

untuk menyampaikan kebijakan atau program, namun dikemas dengan visual dan narasi yang meningkatkan daya tarik konten. (A. R. Nugraha & Sjoraida, 2020)

Temuan penelitian ini juga memperluas kajian tentang fungsi media sosial pemerintah di Indonesia dengan menunjukkan bahwa konten tidak hanya menyampaikan informasi teknis, tetapi juga membentuk makna sosial terkait legitimasi, identitas aparatur, dan nilai moral kerja ASN. Pada tingkat praktis, ini menunjukkan bahwa akun resmi pemerintah daerah seperti BKPP berfungsi sebagai arena negosiasi makna sosial, di mana pesan institusional diproduksi secara strategis untuk membangun persepsi positif sekaligus menegaskan peran pemerintah dalam pelayanan publik dan pengawasan administratif. Temuan ini mendukung studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah melalui media sosial berpotensi meningkatkan keterlibatan dan kepercayaan publik, meskipun tantangan interaksi dua arah masih ada. (Ernungtyas & Boer, 2023)

Namun, sebagaimana ditemukan dalam studi komunikasi publik pemerintah lainnya, keterbatasan interaksi serta dominasi konten satu arah menandakan bahwa media sosial masih lebih sering digunakan sebagai alat penyebaran pesan dan pencitraan institusional daripada sebagai ruang dialog aktor publik dengan pemerintah. Temuan ini memberi kontribusi pada pemahaman bahwa meskipun platform digital menawarkan kemungkinan dialog publik yang lebih luas, praktik komunikasi birokrasi lokal di Indonesia belum sepenuhnya memanfaatkan potensi tersebut secara maksimal. (Tania & Cahyono, 2022)

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap 19 video unggahan BKPP Kota Semarang yang dipilih secara purposif dari ratusan konten dengan kriteria jumlah tayangan tinggi (di atas 20.000), penelitian ini menyimpulkan bahwa praktik komunikasi lembaga pemerintah di media sosial merupakan bentuk praktik tutur institusional yang memiliki daya jangkauan dan signifikansi sosial yang luas. Melalui penerapan kerangka SPEAKING Dell Hymes, terungkap bahwa unsur *setting*, *participants*, dan *ends* dalam konten-konten tersebut secara konsisten merepresentasikan komunikasi birokrasi yang berorientasi pada sosialisasi kebijakan, pembentukan citra institusi, serta peneguhan peran ASN dalam pelayanan publik. Tingginya tingkat keterpaparan audiens menunjukkan bahwa praktik tutur ini tidak hanya bersifat internal birokrasi, tetapi telah berfungsi sebagai wacana publik yang memengaruhi persepsi masyarakat.

Secara sosial, konten-konten dengan jangkauan tinggi tersebut memproduksi makna tentang identitas ASN ideal yang profesional, berintegritas, dan bertanggung jawab, serta membangun relasi simbolik antara pemerintah dan masyarakat dalam bingkai kedekatan, keterbukaan (transparan), dan legitimasi kebijakan. Meskipun dikemas dalam format yang menarik melalui visual, musik, dan humor, pola komunikasi yang muncul masih cenderung satu arah dan simbolik. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa media sosial pemerintah daerah, khususnya pada konten dengan tingkat keterlibatan tinggi, berfungsi sebagai ruang representasi dan normalisasi nilai-nilai birokrasi di era digital. Analisis ini sekaligus memperluas penerapan teori SPEAKING ke ranah komunikasi pemerintahan digital yang berdampak secara sosial luas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis sangat berterima kasih kepada LPPM Universitas Semarang karena telah memberikan dukungan dalam proses penelitian hingga akan diterbitkannya artikel ini. Selain itu, penulis

juga mengucapkan terima kasih kepada pengelola Jurnal JIBS karena bersedia menerima dan me-review artikel ini agar bisa dipublikasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bajari, A., Idjradinata, P., & Maryani, E. (2022). An ethnographic study of communication with HIV-infected children at Rumah Cemara Kajian etnografi komunikasi anak yang terinfeksi virus HIV di Rumah Cemara. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 10(1), 78–90. <https://jurnal.unpad.ac.id/jkk/article/download/24089/17731>
- Ernungtyas, N. F., & Boer, R. F. (2023). The information of government ' s social media and websites to citizen engagement in Indonesia. *Mediator*, 16(June), 14–26. <https://journals.unisba.ac.id/index.php/mediator/article/view/2159>
- Ghani, M. F., Mulyadi, U., Studi, P., Komunikasi, I., Komunikasi, F. I., Islam, U., & Agung, S. (2025). Strategi komunikasi Humas Sekda Pemerintah Kota Semarang melalui penggunaan media sosial instagram @ Pemerintahkotasemarang dalam publikasi kinerja pimpinan daerah Pemerintah Kota Semarang. *JISOH*, 1(3), 1000–1010. <https://indojurnal.com/index.php/jisoh/article/view/946>
- Haryanti, Sri & Kartikawangi, D. (2021). Pemetaan penggunaan media sosial oleh humas pemerintah dalam komunikasi publik. *Jurnal Public Relations Indonesia*, 1(2). <https://jpri.perhumas.or.id/index.php/jpri/article/view/55>
- Khotimah, A.N. & Sulistyono, Y. (2022). Kajian wacana unggahan @naseeha.muslimah berdasarkan speaking Dell Hymes. *Pena Literasi*, 5(2). <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/penaliterasi/article/view/13147>
- Kusuma, D. A., Yendra, M., Bakhtiar, R., & Takdir, M. (2024). Pengaruh media sosial terhadap pola komunikasi pemerintah dan masyarakat dalam era digital. *Ekasakti*, 5(1), 23–32. <https://www.ejurnal-unespadang.ac.id/index.php/EJPP/article/view/1206>
- Mahadewi, D. T., & Darma, G. S. (2024). Government public communication strategy through social media in the digital era: Case study on Bangli Regency Government. *Eduvest*, 4(06), 4939–4943. <https://eduvest.greenvest.co.id/index.php/edv/article/view/1334>
- Nugraha, A. R., & Sjoraida, D. F. (2020). Komunikasi humas pemerintahan kabupaten/ kota di Jawa Barat melalui media digital Instagram. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(2), 221–239. <https://jurnal.unpad.ac.id/jkk/article/view/26407>
- Nugraha, D. A., Priandono, T. E., Ainiyyah, N. F., & Ilham, Y. (2024). Manajemen informasi dan komunikasi analisis isi konten media sosial instagram Pemerintah Indonesia di tingkat Kementerian dan Lembaga. *Manajemen Informasi Dan Komunikasi*, 8(2), 98–108. <https://ojs.mmtc.ac.id/index.php/jimik/article/view/473>
- Tania, S., & Cahyono, H. (2022). Praktik social media pandemic communication model pada media sosial lembaga pemerintah. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 19(1), 1–18. <https://doi.org/10.24002/jik.v19i1.3861>