



P-ISSN: 2548-5067
E-ISSN: 2598-6236



Analisis Sentimen Masyarakat terhadap Kebijakan Publik Menggunakan Data Media Sosial

Wawan Patriansyah¹⁾, Rina Tiur Lona²⁾, Elfi Syahri Romadona³⁾

Universitas Graha Nusantara, Kota Padangsidempuan, Indonesia

wawanfatriansyah@gmail.com¹⁾

rinatlpakpahan@gmail.com²⁾

elfisyahrinie408@gmail.com³⁾

Abstrak

Perkembangan media sosial telah menghasilkan data digital yang dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi untuk memahami respons masyarakat terhadap kebijakan pemerintah. Penelitian ini bertujuan menganalisis pemanfaatan analisis sentimen sebagai instrumen pendukung evaluasi respons publik terhadap kebijakan Pemerintah Kota Padangsidempuan melalui media sosial. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan dukungan data kualitatif. Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran angket kepada 42 responden yang terdiri atas aparatur pemerintah, akademisi, praktisi teknologi informasi, dan masyarakat, wawancara semi-terstruktur terhadap 9 informan kunci, serta observasi terhadap lima kebijakan pemerintah yang dipublikasikan melalui tiga akun media sosial resmi Pemerintah Kota Padangsidempuan. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif, analisis interaktif, dan triangulasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden memberikan persepsi positif terhadap pemanfaatan analisis sentimen dalam mendukung evaluasi kebijakan dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,17 dalam kategori baik. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa media sosial berperan sebagai ruang komunikasi publik yang menyediakan informasi mengenai opini, aspirasi, kritik, dan respons masyarakat terhadap kebijakan pemerintah. Namun, pemanfaatan data media sosial sebagai instrumen evaluasi kebijakan masih memerlukan penguatan dalam aspek integrasi sistem informasi, kesiapan kelembagaan, dan pengelolaan data. Penelitian ini menyimpulkan bahwa integrasi analisis sentimen dengan sistem informasi manajemen dan konsep digital government memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas evaluasi kebijakan, memperkuat komunikasi publik, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih responsif, transparan, dan berbasis bukti (*evidence-based policy*).

Kata kunci: Analisis Sentimen, Evaluasi Kebijakan, Media Sosial, Respons Publik, Digital Government

Abstract

The rapid development of social media has generated extensive digital data that can serve as a valuable source of information for understanding public responses to government policies. This study aims to examine the utilization of sentiment analysis as a supporting tool for evaluating public responses to government policies through social media in Padangsidempuan City Government. This research employed a descriptive quantitative approach supported by qualitative data. Data were collected through questionnaires involving 42 respondents consisting of government officials, academics, information technology practitioners, and community members; semi-structured interviews with 9 key informants; and observations of five government policies disseminated through three official social media accounts of the Padangsidempuan City Government. The collected data were analyzed using descriptive statistical analysis, interactive qualitative analysis, and data triangulation. The findings indicate that respondents showed positive perceptions toward the utilization of sentiment analysis in supporting policy evaluation,



with an overall mean score of 4.17, categorized as good. The interview and observation findings reveal that social media functions as a digital public communication space that provides information on public opinions, aspirations, criticisms, and responses toward government policies. However, the utilization of social media data as a policy evaluation instrument requires further strengthening in terms of information system integration, institutional capacity, and data governance. This study concludes that integrating sentiment analysis with management information systems and digital government frameworks has the potential to enhance policy evaluation quality, strengthen public communication, and support more responsive, transparent, and evidence-based decision-making.

Keywords: Digital Government, Policy Evaluation, Public Response, Sentiment Analysis, Social Media

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Transformasi digital tidak hanya mengubah cara pemerintah menyediakan layanan publik, tetapi juga mengubah cara masyarakat menyampaikan aspirasi, opini, serta kritik terhadap berbagai kebijakan yang diterapkan. Media sosial seperti X, Facebook, Instagram, TikTok, dan YouTube kini menjadi ruang publik digital yang menghasilkan data dalam jumlah besar mengenai persepsi masyarakat terhadap kebijakan pemerintah. Data tersebut memiliki potensi besar untuk dimanfaatkan sebagai sumber informasi dalam memahami respons publik secara lebih cepat, luas, dan berkelanjutan.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan modern, tantangan utama tidak lagi hanya berkaitan dengan ketersediaan data, tetapi juga kemampuan organisasi dalam mengolah data menjadi informasi strategis untuk mendukung pengambilan keputusan. Sistem Informasi Manajemen (SIM) memiliki peran penting dalam proses tersebut karena mampu mengintegrasikan, mengelola, dan menyajikan informasi yang relevan bagi kebutuhan organisasi. Patriansyah, Harianja, dan Lona (2023) serta Subariah (2024) menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi berkontribusi terhadap efektivitas pengelolaan data dan pengambilan keputusan. Sejalan dengan itu, Stieglitz et al. (2018) dan Kapoor et al. (2022) menegaskan bahwa data dari media sosial dapat menjadi sumber alternatif dalam evaluasi kebijakan karena mampu merepresentasikan opini publik secara lebih dinamis dibandingkan metode evaluasi konvensional.

Urgensi pemanfaatan data media sosial semakin meningkat dalam era disrupsi digital, ketika perubahan opini masyarakat dapat berlangsung dengan cepat dan memengaruhi tingkat penerimaan terhadap suatu kebijakan. Pemerintah membutuhkan instrumen evaluasi yang tidak hanya mengandalkan data administratif atau survei periodik, tetapi juga mampu menangkap dinamika persepsi masyarakat secara real-time. Oleh karena itu, integrasi analisis sentimen ke dalam Sistem Informasi Manajemen menjadi penting sebagai pendekatan untuk menghasilkan informasi kebijakan yang lebih responsif, adaptif, dan berbasis bukti (evidence-based policy). Melalui integrasi tersebut, data opini masyarakat tidak hanya berhenti sebagai informasi digital, tetapi dapat diolah menjadi indikator strategis yang mendukung proses perumusan, implementasi, dan evaluasi kebijakan publik.

Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengolah data opini dari media sosial adalah analisis sentimen. Analisis sentimen merupakan pendekatan dalam bidang Natural Language Processing (NLP) yang bertujuan mengidentifikasi dan mengklasifikasikan opini atau emosi dalam teks ke dalam kategori positif, negatif, atau netral (Liu, 2012). Metode ini memungkinkan pemerintah memperoleh gambaran mengenai tingkat penerimaan masyarakat, kecenderungan kritik, serta respons publik terhadap kebijakan tertentu. Perkembangan teknologi deep learning, seperti Bidirectional Encoder Representations from Transformers (BERT) dan IndoBERT, menunjukkan peningkatan kemampuan dalam memahami konteks bahasa dibandingkan metode pembelajaran mesin tradisional, termasuk pada teks berbahasa Indonesia (Devlin et al., 2019; Koto et al., 2020; Minaee et al., 2021). Dengan kemampuan tersebut, analisis sentimen memiliki peluang besar untuk dikembangkan sebagai instrumen pendukung evaluasi kebijakan berbasis data.

Meskipun demikian, penerapan analisis sentimen dalam konteks evaluasi kebijakan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Data media sosial memiliki karakteristik yang kompleks karena bersifat tidak terstruktur dan sering mengandung bahasa informal, singkatan, ironi, sarkasme, serta kemungkinan adanya akun otomatis yang dapat memengaruhi hasil analisis (Cambria et al., 2017). Selain tantangan teknis, pemanfaatan analisis sentimen juga membutuhkan dukungan sistem informasi yang mampu mengintegrasikan data, menjamin kualitas informasi, dan menyediakan hasil analisis yang dapat dipahami oleh pengambil kebijakan. Patriansyah, Juniasih, Lona, dan Lubis (2023) menekankan bahwa integrasi data dan kualitas informasi merupakan aspek penting dalam pengembangan sistem pemerintahan digital. Sementara itu, Patriansyah dan Marpaung (2025) menunjukkan bahwa transformasi digital dan penerapan smart governance berperan dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas pemerintahan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, sebagian besar kajian mengenai analisis sentimen masih berfokus pada aspek teknis, terutama pengembangan model klasifikasi dan perbandingan performa algoritma. Di sisi lain, penelitian mengenai Sistem Informasi Manajemen dan transformasi digital pemerintahan lebih banyak membahas aspek pelayanan publik, administrasi, dan tata kelola organisasi tanpa mengintegrasikan data opini masyarakat dari media sosial sebagai sumber informasi evaluasi kebijakan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian dalam menghubungkan analisis sentimen, Sistem Informasi Manajemen, dan konsep smart governance sebagai pendekatan terpadu untuk mendukung evaluasi kebijakan publik.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengembangan pendekatan evaluasi kebijakan yang mengintegrasikan analisis sentimen berbasis media sosial dengan Sistem Informasi Manajemen dan prinsip tata kelola pemerintahan digital. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada tingkat akurasi klasifikasi sentimen, tetapi juga pada bagaimana hasil analisis dapat dikonversi menjadi informasi strategis bagi pemerintah. Melalui integrasi tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan indikator mengenai tingkat penerimaan kebijakan, pola respons masyarakat, serta rekomendasi strategis yang mendukung proses pengambilan keputusan publik secara lebih cepat, objektif, transparan, dan berbasis bukti.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen masyarakat terhadap kebijakan pemerintah melalui data media sosial serta mengevaluasi pemanfaatannya sebagai instrumen pendukung evaluasi kebijakan publik. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian administrasi publik, khususnya dalam bidang digital government, sistem informasi manajemen, dan evaluasi kebijakan. Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pemerintah dalam membangun mekanisme evaluasi kebijakan yang lebih responsif terhadap dinamika opini masyarakat di era digital.

METODE

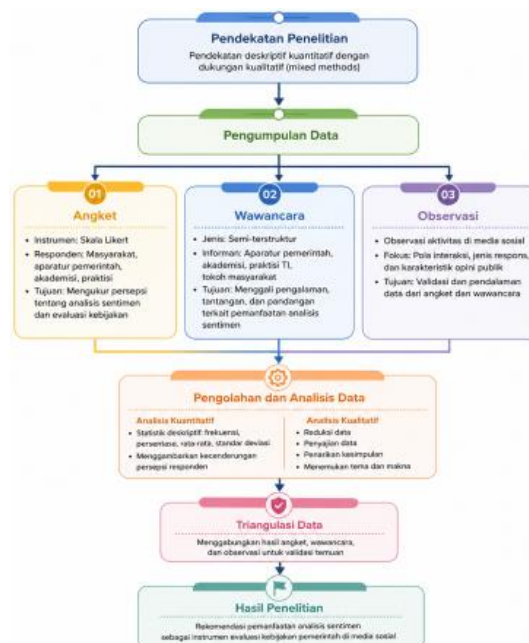
Penelitian dilaksanakan pada Pemerintah Kota Padangsidimpuan, Provinsi Sumatera Utara, dengan lokus utama pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Padangsidimpuan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada peran Diskominfo sebagai perangkat daerah yang memiliki tugas dalam pengelolaan komunikasi publik, penyediaan informasi pemerintahan berbasis digital, serta pengelolaan kanal komunikasi pemerintah melalui media sosial. Lokus penelitian dipilih karena sesuai dengan kajian mengenai sistem informasi manajemen, komunikasi digital pemerintah, dan pemanfaatan data publik dalam mendukung evaluasi kebijakan.

Responden penelitian berjumlah 42 orang yang terdiri atas aparatur Pemerintah Kota Padangsidimpuan, akademisi, praktisi teknologi informasi, dan masyarakat yang memiliki pengetahuan atau pengalaman terkait penggunaan media sosial pemerintah, teknologi informasi, maupun kebijakan publik. Pemilihan responden dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Selain responden survei, penelitian juga melibatkan 9 informan kunci yang dipilih berdasarkan

kompetensi dan pengalaman dalam bidang administrasi publik, pengelolaan informasi digital, teknologi informasi, dan komunikasi pemerintahan.

Objek observasi penelitian difokuskan pada aktivitas komunikasi publik Pemerintah Kota Padangsidimpuan melalui kanal media sosial resmi pemerintah. Observasi dilakukan terhadap publikasi kebijakan dan program pemerintah yang disampaikan melalui tiga kanal media sosial resmi, yaitu Instagram Pemerintah Kota Padangsidimpuan (@prokopim_padangsidimpuan), kanal media sosial Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidimpuan, serta kanal media sosial resmi perangkat daerah terkait. Pemilihan tiga kanal media sosial tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa kanal tersebut secara aktif digunakan sebagai media penyampaian informasi kebijakan, publikasi program pemerintah, serta sarana interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi pola komunikasi digital pemerintah, bentuk keterlibatan masyarakat, serta karakteristik respons publik terhadap informasi kebijakan yang dipublikasikan. Data hasil observasi media sosial tidak digunakan sebagai dataset utama untuk membangun model klasifikasi sentimen, melainkan sebagai data pendukung untuk mengevaluasi kesiapan dan peluang pemanfaatan analisis sentimen dalam Sistem Informasi Manajemen pemerintahan.

Tahapan penelitian dilakukan secara sistematis sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1 di bawah ini, yang meliputi identifikasi permasalahan penelitian, penentuan pendekatan penelitian, pengumpulan data, analisis data, triangulasi hasil, serta penyusunan kesimpulan dan rekomendasi penelitian.



Gambar 1. Alur Metode Penelitian

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu angket, wawancara, dan observasi. Angket digunakan untuk memperoleh data kuantitatif mengenai persepsi responden terhadap efektivitas pemanfaatan analisis sentimen sebagai instrumen evaluasi kebijakan publik. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Indikator pengukuran meliputi pemanfaatan media sosial sebagai sumber informasi publik, kualitas informasi, efektivitas analisis sentimen, transparansi kebijakan, serta dukungan terhadap pengambilan keputusan berbasis data. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada 9 informan kunci untuk memperoleh informasi mendalam mengenai kesiapan organisasi, kebutuhan sistem informasi, tantangan implementasi, serta peluang pemanfaatan analisis sentimen dalam mendukung tata kelola pemerintahan digital. Sementara itu, observasi

dilakukan terhadap aktivitas komunikasi publik Pemerintah Kota Padangsidimpuan melalui media sosial resmi untuk melihat pola penyampaian informasi kebijakan dan bentuk respons masyarakat.

Data penelitian dianalisis sesuai dengan karakteristik masing-masing sumber data. Data hasil angket dianalisis menggunakan statistik deskriptif berupa distribusi frekuensi, persentase, nilai rata-rata (mean), dan standar deviasi untuk menggambarkan kecenderungan persepsi responden terhadap variabel penelitian. Data hasil wawancara dan observasi dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Selanjutnya, hasil analisis kuantitatif dan kualitatif diintegrasikan melalui teknik triangulasi data untuk memperoleh temuan yang lebih valid dan komprehensif mengenai kesiapan serta peluang pemanfaatan analisis sentimen sebagai instrumen pendukung evaluasi kebijakan publik. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi Pemerintah Kota Padangsidimpuan dalam mengembangkan sistem evaluasi kebijakan yang lebih responsif, transparan, dan berbasis data (evidence-based policy).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diperoleh melalui tiga teknik pengumpulan data, yaitu angket, wawancara, dan observasi. Data angket dari 42 responden yang terdiri atas aparatur Pemerintah Kota Padangsidimpuan, akademisi, praktisi teknologi informasi, dan masyarakat digunakan untuk mengetahui persepsi stakeholder terhadap pemanfaatan analisis sentimen sebagai instrumen pendukung evaluasi respons publik terhadap kebijakan pemerintah melalui media sosial. Pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert 1–5 dan dianalisis secara deskriptif melalui nilai rata-rata (mean) dan standar deviasi (standard deviation).

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel memperoleh kategori baik hingga sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi positif terhadap pemanfaatan analisis sentimen, media sosial, dan sistem informasi manajemen dalam mendukung evaluasi kebijakan publik berbasis data. Hasil statistik deskriptif masing-masing variabel disajikan pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Hasil Statistik Deskriptif per Variabel

No	Variabel	Mean	SD	Kategori
1	Pemanfaatan Media Sosial	4,21	0,51	Sangat Baik
2	Kualitas Informasi	4,1	0,56	Baik
3	Analisis Sentimen	4,29	0,48	Sangat Baik
4	Evaluasi Kebijakan	4,08	0,58	Baik
5	Pengambilan Keputusan Berbasis Data	4,18	0,53	Baik
Rata-rata Keseluruhan		4,17	0,53	Baik

Berdasarkan Tabel 1 di atas, variabel Analisis Sentimen memperoleh nilai mean tertinggi yaitu 4,29. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden menilai analisis sentimen memiliki kemampuan untuk membantu pemerintah memahami kecenderungan opini masyarakat secara lebih cepat dan sistematis. Tingginya nilai variabel ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi pengolahan data opini publik telah dipandang sebagai salah satu pendekatan yang relevan dalam mendukung transformasi digital pemerintahan. Variabel Pemanfaatan Media Sosial memperoleh nilai mean sebesar 4,21, yang menunjukkan bahwa media sosial telah dipahami sebagai ruang komunikasi publik yang penting antara pemerintah dan masyarakat. Sementara itu, variabel Pengambilan Keputusan Berbasis Data memperoleh nilai mean sebesar

4,18, yang menunjukkan bahwa informasi yang diperoleh melalui pengolahan data publik dapat membantu pemerintah dalam menyusun keputusan yang lebih responsif. Variabel Evaluasi Kebijakan memperoleh nilai mean paling rendah yaitu 4,08, meskipun masih berada dalam kategori baik. Nilai tersebut menunjukkan bahwa responden belum sepenuhnya menganggap analisis sentimen sebagai instrumen yang mampu menggantikan seluruh proses evaluasi kebijakan. Hal ini karena evaluasi kebijakan memiliki ruang lingkup yang lebih luas, tidak hanya berkaitan dengan persepsi masyarakat, tetapi juga mencakup aspek efektivitas implementasi, pencapaian tujuan program, dampak kebijakan, serta kesesuaian kebijakan dengan kebutuhan masyarakat.

Implikasi dari nilai mean terendah pada variabel Evaluasi Kebijakan menunjukkan bahwa analisis sentimen perlu diposisikan sebagai instrumen pendukung evaluasi, bukan sebagai satu-satunya dasar pengambilan keputusan. Pemerintah perlu mengombinasikan informasi dari media sosial dengan data administratif, laporan pelaksanaan program, survei kepuasan masyarakat, serta indikator kinerja lainnya. Dengan integrasi tersebut, analisis sentimen dapat berfungsi sebagai sistem pendukung keputusan yang membantu pemerintah mendeteksi perubahan persepsi masyarakat dan melakukan perbaikan kebijakan secara lebih adaptif.

Selain data kuantitatif, penelitian ini melakukan wawancara terhadap sembilan informan kunci yang terdiri atas aparatur pemerintah, akademisi, dan praktisi teknologi informasi. Hasil analisis wawancara menghasilkan empat tema utama, yaitu pemanfaatan media sosial sebagai sumber data, efektivitas analisis sentimen, kontribusi terhadap pengambilan keputusan, dan tantangan implementasi, ditunjukkan pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Hasil Wawancara Berdasarkan Tema

Tema	Ringkasan Temuan	Kutipan Informan
Media sosial sebagai sumber data	Media sosial dinilai menjadi sumber informasi yang cepat untuk mengetahui respons masyarakat terhadap kebijakan pemerintah.	"Masyarakat saat ini lebih banyak menyampaikan pendapat melalui media sosial, sehingga pemerintah dapat melihat respons masyarakat terhadap program yang dilaksanakan." (Aparatur Pemerintah)
Efektivitas analisis sentimen	Analisis sentimen membantu mengidentifikasi kecenderungan opini masyarakat secara lebih cepat.	"Kalau komentar masyarakat jumlahnya banyak, tidak mungkin semuanya dibaca satu per satu. Analisis sentimen dapat membantu melihat kecenderungan respons masyarakat." (Praktisi TI)
Pengambilan keputusan berbasis data	Informasi dari analisis sentimen dapat menjadi bahan pertimbangan dalam evaluasi kebijakan.	"Data dari masyarakat dapat menjadi masukan bagi pemerintah untuk mengetahui apakah kebijakan sudah diterima atau masih perlu dilakukan perbaikan." (Akademisi)
Tantangan implementasi	Penggunaan bahasa informal, komentar ambigu, dan kualitas data menjadi tantangan dalam pemanfaatan analisis sentimen.	"Komentar di media sosial banyak menggunakan bahasa singkat, bahasa daerah, atau sindiran sehingga perlu pengolahan data yang mampu memahami konteks." (Praktisi TI)

Berdasarkan hasil wawancara, informan menyatakan bahwa media sosial telah menjadi ruang komunikasi publik yang strategis karena memungkinkan pemerintah memperoleh masukan masyarakat secara lebih cepat. Informan juga menilai bahwa analisis sentimen memiliki potensi untuk membantu pemerintah mengidentifikasi kecenderungan opini publik tanpa harus melakukan pemeriksaan komentar secara manual dalam jumlah besar. Namun, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa penerapan analisis sentimen membutuhkan kesiapan sistem informasi dan pengelolaan data yang baik. Tantangan seperti penggunaan bahasa informal, istilah lokal,

komentar bermakna ganda, dan informasi yang tidak valid dapat memengaruhi kualitas informasi yang dihasilkan. Oleh karena itu, analisis sentimen perlu dikembangkan sebagai bagian dari sistem informasi manajemen yang mampu mengintegrasikan berbagai sumber data.

Selanjutnya, observasi dilakukan terhadap kanal media sosial resmi Pemerintah Kota Padangsidimpuan sebagai sarana komunikasi kebijakan dan interaksi publik. Observasi difokuskan pada lima kebijakan/program pemerintah yang dipublikasikan selama periode penelitian, yaitu:

1. Program digitalisasi pelayanan publik pemerintah daerah, berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan masyarakat.
2. Program peningkatan pelayanan administrasi kependudukan, berkaitan dengan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan administrasi.
3. Program pelayanan kesehatan masyarakat, berupa publikasi informasi layanan dan kegiatan kesehatan pemerintah daerah.
4. Program pembangunan infrastruktur daerah, berupa penyampaian informasi pembangunan fasilitas publik.
5. Program bantuan sosial dan pemberdayaan masyarakat, berkaitan dengan penyampaian informasi pelayanan sosial pemerintah.

Hasil observasi menunjukkan bahwa publikasi kebijakan melalui media sosial memperoleh respons masyarakat yang beragam. Respons positif umumnya berupa apresiasi terhadap manfaat program pemerintah, sedangkan respons negatif lebih banyak berkaitan dengan kebutuhan informasi tambahan, keterlambatan pelaksanaan, maupun harapan masyarakat terhadap peningkatan layanan. Selain itu, ditemukan pula respons netral berupa pertanyaan, permintaan klarifikasi, dan diskusi antar pengguna. Hasil observasi memperkuat temuan angket dan wawancara bahwa media sosial menyediakan informasi publik yang bersifat dinamis dan dapat menggambarkan perkembangan persepsi masyarakat terhadap kebijakan pemerintah. Meskipun penelitian ini tidak melakukan proses crawling dan klasifikasi sentimen secara langsung, pola interaksi masyarakat pada media sosial menunjukkan adanya potensi pemanfaatan data digital sebagai sumber informasi pendukung evaluasi kebijakan.

Hasil observasi terhadap kanal media sosial resmi Pemerintah Kota Padangsidimpuan menunjukkan bahwa media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi ruang interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Observasi dilakukan pada tiga kanal media sosial pemerintah, yaitu akun Instagram Pemerintah Kota Padangsidimpuan (@prokopim_padangsidimpuan), kanal media sosial Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidimpuan, serta kanal media sosial perangkat daerah terkait yang secara aktif menyampaikan informasi program dan kebijakan publik. Akun Instagram Pemerintah Kota Padangsidimpuan lebih banyak dimanfaatkan untuk publikasi kegiatan pemerintah daerah, aktivitas pimpinan daerah, serta penyampaian informasi kebijakan kepada masyarakat secara luas. Sementara itu, kanal media sosial Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidimpuan berperan dalam penyebaran informasi pemerintahan, layanan publik, transformasi digital, dan komunikasi publik pemerintah. Adapun kanal media sosial perangkat daerah digunakan untuk menyampaikan informasi yang lebih spesifik sesuai dengan bidang pelayanan masing-masing, seperti administrasi kependudukan, kesehatan, pembangunan daerah, dan program sosial masyarakat.

Perbedaan karakteristik masing-masing kanal tersebut menunjukkan bahwa respons masyarakat terhadap kebijakan pemerintah memiliki pola yang beragam sesuai dengan jenis informasi yang dipublikasikan. Publikasi terkait pelayanan publik cenderung memunculkan pertanyaan, permintaan informasi, dan masukan mengenai kualitas layanan, sedangkan publikasi program pembangunan dan kegiatan sosial lebih banyak memperoleh tanggapan berupa apresiasi maupun kritik terhadap pelaksanaan kebijakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa data interaksi masyarakat pada media sosial memiliki nilai strategis apabila dikelola melalui sistem informasi yang mampu mengubah data komunikasi publik menjadi informasi pendukung

evaluasi kebijakan. Namun, hasil observasi juga menunjukkan bahwa pemanfaatan respons masyarakat melalui media sosial masih lebih banyak berada pada tahap komunikasi publik dan belum sepenuhnya terintegrasi dalam mekanisme evaluasi kebijakan pemerintah. Oleh karena itu, penerapan analisis sentimen dalam sistem informasi manajemen pemerintahan memiliki peluang untuk membantu mengolah data interaksi masyarakat menjadi informasi yang lebih terstruktur, sehingga dapat mendukung pemerintah dalam memahami persepsi publik dan melakukan penyesuaian kebijakan secara lebih responsif.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa tantangan utama dalam pemanfaatan analisis sentimen untuk evaluasi kebijakan publik bukan hanya terletak pada ketersediaan data media sosial, tetapi juga pada kemampuan organisasi pemerintah dalam mengelola, menginterpretasikan, dan memanfaatkan data tersebut menjadi informasi strategis. Pada Pemerintah Kota Padangsidimpuan, media sosial telah berfungsi sebagai saluran komunikasi publik yang memungkinkan masyarakat menyampaikan tanggapan terhadap berbagai program pemerintah. Namun, respons masyarakat yang tersedia dalam bentuk komentar, masukan, maupun kritik belum sepenuhnya terintegrasi dalam mekanisme evaluasi kebijakan yang sistematis. Kondisi tersebut menjelaskan mengapa variabel Evaluasi Kebijakan memperoleh nilai mean paling rendah dibandingkan variabel lainnya. Meskipun responden memiliki keyakinan bahwa analisis sentimen dapat membantu mengidentifikasi opini masyarakat, pemanfaatannya dalam proses evaluasi kebijakan masih membutuhkan penguatan dari aspek kelembagaan, integrasi sistem informasi, dan kesiapan sumber daya manusia. Dengan demikian, analisis sentimen tidak hanya dipandang sebagai teknologi pengolahan teks, tetapi sebagai bagian dari ekosistem informasi pemerintahan yang mendukung proses pengambilan keputusan.

Temuan penelitian ini memperluas kajian terdahulu yang selama ini lebih banyak berfokus pada pengembangan algoritma dan peningkatan akurasi model analisis sentimen. Penelitian Liu (2012), Devlin et al. (2019), dan Koto et al. (2020) menunjukkan bahwa perkembangan teknologi analisis teks mampu meningkatkan kemampuan dalam mengidentifikasi opini masyarakat. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan analisis sentimen dalam sektor publik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis algoritma, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dalam mengelola dan memanfaatkan informasi yang dihasilkan sebagai bagian dari sistem informasi manajemen pemerintahan.

Dalam konteks administrasi publik digital, media sosial dapat diposisikan sebagai sumber informasi tambahan yang mendukung penyusunan kebijakan berbasis bukti (evidence-based policy). Berbeda dengan mekanisme evaluasi kebijakan konvensional yang cenderung dilakukan secara periodik melalui survei atau laporan administratif, data dari media sosial mampu memberikan gambaran mengenai persepsi masyarakat secara lebih cepat dan dinamis. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi analisis sentimen dengan sistem informasi pemerintahan memiliki potensi untuk memperkuat transparansi, partisipasi publik, dan responsivitas pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, penelitian ini juga menunjukkan bahwa data media sosial memiliki keterbatasan yang perlu diperhatikan. Opini yang muncul di media sosial tidak selalu merepresentasikan keseluruhan persepsi masyarakat karena dipengaruhi oleh karakteristik pengguna, penggunaan bahasa informal, akun anonim, serta kemungkinan munculnya informasi yang tidak valid. Oleh karena itu, analisis sentimen perlu ditempatkan sebagai salah satu sumber informasi pendukung yang harus dikombinasikan dengan data administratif, hasil survei, dan indikator kinerja kebijakan lainnya agar menghasilkan evaluasi yang lebih komprehensif.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi analisis sentimen, sistem informasi manajemen, dan tata kelola pemerintahan digital memiliki peluang untuk meningkatkan kualitas evaluasi kebijakan publik. Temuan ini sejalan dengan konsep media sosial sebagai ruang interaksi publik yang menghasilkan informasi strategis bagi organisasi (Kaplan & Haenlein, 2010), serta memperkuat pandangan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam pemerintahan perlu didukung oleh kualitas informasi, kesiapan kelembagaan, validasi data, dan penerapan prinsip etika serta perlindungan privasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa analisis sentimen memiliki potensi sebagai instrumen pendukung evaluasi respons publik terhadap kebijakan Pemerintah Kota Padangsidimpuan melalui media sosial. Hasil angket menunjukkan bahwa responden memberikan persepsi positif terhadap pemanfaatan analisis sentimen dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,17 dalam kategori baik, sedangkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa media sosial pemerintah telah menjadi ruang komunikasi publik yang menyediakan informasi mengenai opini, aspirasi, kritik, dan tingkat penerimaan masyarakat terhadap kebijakan. Variabel Evaluasi Kebijakan memperoleh nilai mean terendah sebesar 4,08 yang menunjukkan bahwa analisis sentimen belum dapat menggantikan seluruh proses evaluasi kebijakan, tetapi berperan sebagai sumber informasi tambahan yang perlu dikombinasikan dengan data administratif dan indikator kinerja lainnya. Dengan demikian, integrasi analisis sentimen, sistem informasi manajemen, dan tata kelola pemerintahan digital berpotensi mendukung evaluasi kebijakan yang lebih responsif, transparan, dan berbasis bukti (evidence-based policy), khususnya dalam memahami dinamika persepsi masyarakat terhadap program pemerintah.

Pemerintah Kota Padangsidimpuan, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika, disarankan untuk mengembangkan sistem pemantauan opini publik berbasis analisis sentimen yang terintegrasi dengan kanal media sosial resmi pemerintah sebagai langkah awal menuju evaluasi kebijakan berbasis data. Implementasi dapat dilakukan melalui pengembangan modul Natural Language Processing (NLP) yang mampu mengolah komentar masyarakat, mengelompokkan topik kebijakan, serta mengidentifikasi kecenderungan sentimen positif, negatif, dan netral yang kemudian disajikan dalam bentuk dashboard informasi bagi pimpinan dan perangkat daerah terkait. Pengembangan sistem tersebut perlu didukung dengan peningkatan kapasitas aparatur dalam pengelolaan data digital, penyusunan mekanisme pemanfaatan hasil analisis sentimen dalam evaluasi program, serta penerapan prinsip etika, keamanan informasi, dan perlindungan data pribadi. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan pengembangan model komputasi melalui pengambilan data media sosial secara langsung (crawling), pengujian berbagai algoritma NLP, dan perluasan objek penelitian agar menghasilkan model analisis sentimen yang lebih akurat dan aplikatif bagi kebutuhan pemerintahan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Cambria, E., Poria, S., Hazarika, D., & Kwok, K. (2017). SenticNet 5: Discovering conceptual primitives for sentiment analysis by means of context embeddings. *Proceedings of the AAAI Conference on Artificial Intelligence*, 32(1).
- Devlin, J., Chang, M. W., Lee, K., & Toutanova, K. (2019). BERT: Pre-training of deep bidirectional transformers for language understanding. *Proceedings of the 2019 Conference of the North American Chapter of the Association for Computational Linguistics (NAACL-HLT)*, 4171–4186.
- Dunn, W. N. (2018). *Public policy analysis: An integrated approach* (6th ed.). Routledge.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68.
- Kapoor, K. K., Tamilmani, K., Rana, N. P., Patil, P., Dwivedi, Y. K., & Nerur, S. (2022). Advances in social media research: Past, present and future. *Information Systems Frontiers*, 24(3), 983–1003.
- Koto, F., Rahimi, A., Lau, J. H., & Baldwin, T. (2020). IndoLEM and IndoBERT: Benchmark dataset and pre-trained language model for Indonesian NLP. *Proceedings of the 28th International Conference on Computational Linguistics (COLING 2020)*, 757–770.
- Liu, B. (2012). *Sentiment analysis and opinion mining*. Morgan & Claypool Publishers.
- Minaee, S., Kalchbrenner, N., Cambria, E., Chenaghlu, M., & Gao, J. (2021). Deep learning-



- based text classification: A comprehensive review. *ACM Computing Surveys*, 54(3), 1–40.
- OECD. (2020). *The OECD digital government policy framework: Six dimensions of a digital government*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en>
- Patriansyah, W., Harianja, N., & Lona, R. T. (2023). Implementasi sistem informasi manajemen dalam mendukung pelayanan administrasi pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Kota Padangsidempuan. *Jurnal Riset Manajemen dan Ekonomi (JRIME)*, 1(1), 59–75.
- Patriansyah, W., Juniasih, T. E., Lona, R. T., & Lubis, A. M. M. (2023). Analisis penerapan sistem informasi manajemen kepegawaian di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Padangsidempuan. *Concept: Journal of Social Humanities and Education*, 2(3), 145–157.
- Patriansyah, W., & Marpaung, I. S. (2025). Pengaruh implementasi model transformasi digital dan smart governance terhadap efisiensi dan akuntabilitas keuangan pemerintah daerah di Tapanuli Selatan. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 4(9), 1862–1872. <https://doi.org/10.55681/sentri.v4i9.4468>