

## KONTROVERSIAL TENTANG KONTEN PEJABAT PUBLIK DI MEDIA SOSIAL

Nicholas Adhithia Sitohang  
[nicholasadhtya@gmail.com](mailto:nicholasadhtya@gmail.com)  
Universitas Kristen Indonesia

### ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pernyataan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang orang kaya tidak dianjurkan untuk menggunakan layanan Badan Penyedia Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mengundang kontroversi. Di media sosial berita pernyataan Menteri Kesehatan diunggah dan mendapatkan respon yang beragam salah satunya di akun Instagram @Lambe\_Turah. Akun yang berfokus pada informasi selebriti dan peristiwa viral ini memiliki 11 juta pengikut sehingga setiap informasi yang dibagikan akan mendapat tanggapan yang sangat banyak. Riset ini bertujuan untuk menganalisis kontroversi komentar warganet terkait pernyataan Menteri Kesehatan dan selanjutnya akan dianalisis menggunakan perspektif teori opini publik dan tepri kontroversional. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis isi kualitatif terhadap komentar masyarakat di akun Instagram @Lambe\_Turah. Analisis difokuskan pada nada komentar yang dikategorikan dalam tiga tipe, yaitu, kontra, pro, dan netral dimana setiap tipe tersebut akan dihitung frekuensinya. Hasil penelitian menemukan bahwa tipe nada komentar warganet didominasi oleh kontra dengan jumlah 1995 komentar, sedangkan untuk nada komentar dukungan terhadap narasi Menteri Kesehatan hanya ada dua komentar saja. Peneliti berkesimpulan bahwa dalam era digital pejabat publik harus hati-hati dalam membuat pernyataan publik. Media sosial merupakan ruang publik dimana narasi kebijakan pemerintah dengan cepat mendapat umpan balik dari publik dan berpengaruh terhadap pembentukan kebijakan. Riset ini memberikan saran dalam pengembangan kajian opini publik di era media sosial.

**Kata Kunci:** Kontroversi, Instagram, Opini Publik.

### PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan sebuah Badan yang memiliki tanggung jawab kepada Presiden dengan tugas utama menyelenggarakan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesiamulai dari masyarakat sipil maupun non-sipil (Mariyam, 2018). Program jaminan sosial ini dibentuk untuk dapat mengurangi risiko dan penanggulangannya dengan peran pemangku kebijakan dalam mewujudkan pembangunan nasional pada target yang ingin dicapai sebagaimana berlaku pada perwujudan kesejahteraan masyarakat (Widada et al., 2017). Dalam hal ini, jaminan kesehatan yang dimaksud berfokus pada jaminan fasilitas kesehatan yang secara merata dapat diperoleh semua masyarakat baik itu dalam tingkat rendah maupun tingkat yang tinggi (Dewi & Israhadi, 2021). Bentuk kepedulian tersebut dapat dilihat dari Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Bidang Kesehatan tahun 2005-2025 yang memfokuskan kebijakan negara untuk mendorong penyediaan layanan kesehatan agar masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, memperoleh jaminan kesehatan, mendapatkan perlindungan serta haknya dalam jaminan kesehatan (Widada et al., 2017).

Di satu sisi, jaminan sosial BPJS Kesehatan merupakan bentuk pemenuhan hak warga negara (Astuti, 2020). Terlebih menurut Nuviana et al. (2018) muncul harapan public agar BPJS Kesehatan dikelola secara bertanggung jawab, aman, merata, dan tidak secara diskriminatif sehingga tujuan utama dalam kesehatan antar hak-hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan dapat terpenuhi. Namun di sisi lain beban anggaran negara

untuk menanggung jaminan sosial masyarakat juga sangat tinggi. Menurut Data Kementerian Kesehatan, negara harus menanggung beban 96,63 juta orang pada BPJS Kesehatan (Putri, 2020). Melihat besarnya beban negara, Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Budi Gunadi Sadikin menyatakan bahwa orang-orang kaya yang dianggap mampu diharapkan tidak menggunakan BPJS Kesehatan untuk layanan berobat. Dalam kesempatan rapat kerja dengan RDP ketua DJSN, dewan dan Dirut BPJS Kesehatan, Menteri Kesehatan RI meminta agar penduduk dengan pendapatan tinggi dapat mengombinasikan layanan BPJS dengan layanan asuransi kesehatan dari penyedia layanan swasta.

Pernyataan Menteri Kesehatan RI tersebut menjadi tajuk utama banyak media massa di Indonesia. Ruang digital pun tidak kalah riuh karena potongan video rapat kerja tersebut disebar oleh banyak akun baik di Facebook, Instagram, Twitter, dan lain-lain. Kontroversi seketika menyeruak. Pernyataan Menteri Kesehatan RI mengundang beragam komentar dari masyarakat. Salah satu akun media sosial yang mengunggah informasi rapat kerja tersebut adalah akun Instagram @lambe\_turah. Akun Instagram @lambe\_turah merupakan salah satu akun media sosial yang cukup dikenal di Indonesia. Akun ini memiliki jumlah pengikut mencapai 11 juta akun. Pada awalnya akun Instagram @lambe\_turah hanya mengunggah informasi seputar selebriti dan kelindan sensasinya (Juditha, 2018). Seiring meningkatnya jumlah pengikut, akun @lambe\_turah juga mengunggah informasi viral dan kontroversi. Tidak jarang informasi yang dibagikan oleh @lambe\_turah menjadi sumber berita bagi media mainstream di Indonesia.

Kontroversi tersebut membuat banyak warganet membanjiri kolom komentar unggahan @lambe\_turah. Berbagai komentar pro dan kontra mencerminkan polarisasi opini masyarakat terhadap pernyataan Menteri Kesehatan RI, Budi Gunawan Sadikin. Pembentukan opini publik di media sosial seperti Instagram menjadi sebuah hal yang tidak asing lagi di kalangan masyarakat saat ini. Menurut Dong & Lian (2021) media sosial dapat menghasilkan pemahaman yang lebih baik dan lebih komprehensif tentang persepsi publik terkait suatu isu. Di dalam media sosial, umpan balik dari publik sebagai indikator dari persepsi dan opini dapat diberikan sesegera mungkin melalui komentar. Segala permasalahan atau isu yang dianggap memiliki kepentingan bersama akan terus diperbincangkan atau dibagikan di media sosial. Hal ini memudahkan masyarakat atau publik dalam menerima informasi baik itu informasi dari pemerintahan, informasi terkait dengan pendidikan, dunia kesehatan, dunia politik atau informasi seputar selebriti yang selalu menjadi tontonan atau makanan publik selama perkembangan media yang sangat pesat ini di era teknologi digital (Puspitarini & Nuraeni, 2019).

Media sosial merupakan media yang paling cepat dalam penyebaran informasi baik informasi yang bersifat publik maupun privasi untuk menjadi konsumsi publik dalam menyampaikan opini terkait dengan isu atau kasus yang sedang hangat-hangatnya untuk diperbincangkan (Fahrimal, 2018; Nugraha, 2019). Kontroversi pasti akan terbentuk jika sebuah permasalahan atau isu tersebut dianggap memiliki sebuah kepentingan yang memiliki sifat kepentingan bersama atau kepentingan publik, lalu dibagikan dalam ruang publik digital untuk diketahui bersama oleh publik. Oleh karenanya opini itu lahir untuk diperbincangkan (Khusna, 2016). Menurut Neubaum & Krämer (2017) tidak jarang kontroversi terbentuk atas dasar kekhawatiran orang untuk terisolasi dari lingkungan sosialnya. Pendapat di media sosial untuk mendukung atau menolak suatu kebijakan tidak jarang dipengaruhi oleh sisi psikologis pengguna. Prinsip takut teralienasi dari komunitas membuat pengguna media sosial cenderung mengikuti opini dominan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini bertujuan menganalisis dan menjelaskan opini publik yang terbentuk dalam kolom komentar unggahan akun @lambe\_turah. Analisis didasarkan pada komentar dalam unggahan

@lambe\_turah atas pernyataan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Analisis terhadap komentar menjadi penting mengingat komentar di media sosial merupakan umpan balik yang menjadi indikator polarisasi kontroversi. Oleh karenanya dengan meneliti komentar warganet di media sosial dapat menjelaskan opini publik dominan. Dalam kajian opini publik, pendapat dominan cenderung akan mempengaruhi kebijakan yang diambil oleh pemerintah.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode analisis isi kualitatif. Unit analisis dalam penelitian ini adalah komentar pengikut akun @lambe\_turah dalam unggahan Menteri Kesehatan dan BPJS yang mengakibatkan kontroversial. Analisis difokuskan pada nada komentar yang dikategorikan dalam tiga tipe, yaitu, kontra, pro, dan netral dimana pada setiap nada komentar akan dihitung persentasenya. Metode ini digunakan untuk mengklasifikasikan pesan komentar berdasarkan jumlahnya. Untuk melihat seberapa banyak komentar yang pro, kontra dan netral pada unggahan akun Instagram @lambe\_turah yang unggahan potongan video pernyataan Menteri Kesehatan RI terkait narasi orang kaya yang berobat pakai BPJS Kesehatan.



Sumber: Akun @lambe\_turah (2022)

Gambar 1. Unggahan Berita Menkes & BPJS di Akun @lambe\_turah

Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan dokumen berbentuk tangkapan layar unggahan berbentuk visual serta teks informasi yang dimuat dalam media sosial Instagram @lambe\_turah pada unggahan Menteri kesehatan sentil orang kaya yang berobat pakai BPJS Kesehatan (Ahmad, 2018). Objek dari penelitian ini yaitu pada unggahan Instagram @lambe\_turah, yaitu, pada kasus Menteri Kesehatan Republik Indonesia sentil orang kaya yang berobat pakai BPJS. Jumlah komentar yang dianalisis sebanyak 8.000 komentar dalam kurun waktu yang ditetapkan, yaitu, tanggal 23 sampai dengan 29 November 2022. Analisis difokuskan pada komentar warganet di kolom komentar unggahan @lambe-turah untuk memetakan polarisasi kontroversi. Teknik triangulasi digunakan untuk memvalidasi temuan data sehingga validitas hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

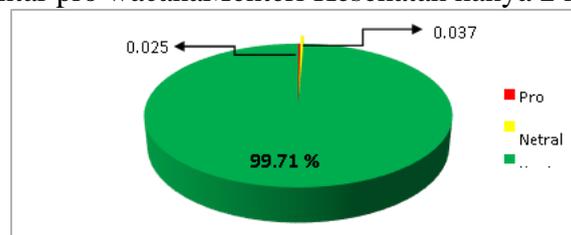
Secara konseptual dalam ruang opini publik tentunya setiap individu maupun kelompok memiliki pendapat dan pandangan masing-masing. Dalam era digital, pembentukan opini publik semakin mudah terjadi dan tidak jarang mendorong kontroversi antar-pengguna (Fitriyanto et al., 2018). Hal ini dikarenakan media digital telah menerabas batasan jarak dan waktu yang membuat masyarakat terhubung dalam suatu jaringan besar

(Fahrimal, 2018). Pembentukan opini publik juga biasanya isu-isu yang disampaikan di media sosial sering sekali bersifat kontroversi yang menuai pro dan kontra. Pendapat yang disampaikan pun cukup mudah untuk disampaikan karena media sosial menjadi wadah yang tidak terbatas ruang dan waktu dalam menyampaikan pendapat, karakter yang dimiliki oleh media dalam membentuk opini publik bersifat tidak langsung, bersifat satu arah, terbukad dan dapat menembus wilayah dengan geografis yang berbeda (Syarief et al., 2017).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa media sosial bisa membawa perubahan sosial di dalam masyarakat melalui berbagai macam pandangan yang dikemukakan dalam ruang publik sebagai bentuk respon dari hal-hal yang dianggap penting didalam masyarakat terutama pada setiap kebijakan- kebijakan yang dapat menguntungkan atau merugikan bagi masyarakat (Istiani & Islamy, 2020). Penelitian lainnya juga mengatakan bahwa media sosial memiliki kekuatan untuk mempengaruhi pendapat masyarakat tentang segala hal yang menjadi kepentingan bagi masyarakat. Hal tersebut terkadang menjadi sebuah kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan pendapatnya karena media sosial saat ini banyak memberikan kemudahan dalam menyampaikan apa yang ada di dalam pikiran masyarakat tentang segala bentuk konten yang disampaikan kepada publik (Nahar et al., 2020).

Dari pernyataan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Budi Gunadi Sadikin yang menyentil orang kaya menggunakan BPJS untuk berobat ke rumah sakit, di dalam video yang diunggah pada akun Instagram @lambe\_turah tersebut, Menteri Kesehatan dalam rapat kerja dengan Komisi IX DPR RI menyatakan bahwa selama ini yang banyak menggunakan BPJS untuk berobat, yaitu, orang yang dari golongan atas. Menteri Kesehatan mengusulkan agar orang kaya hendaknya berkolaborasi antara jaminan kesehatan yang di bayar setiap bulannya dengan asuransi swasta yang dibayar dengan uang pribadi. Pernyataan tersebut mengandung kontroversi dan mendapat beragam tanggapan dari warganet. Kolom komentar akun @lambe\_turah seketika ramai diserbu warganet. Dari beberapa akun yang dipantau terlihat sebagai akun yang terverifikasi.

Dalam unggahan tersebut juga dibanjiri oleh komentar netral seolah tidak peduli dengan apa yang disampaikan oleh Menteri kesehatan tersebut. Dalam kesempatan lain juga komentar yang kontra dengan apa yang disampaikan oleh Menteri Kesehatan itu karena banyak kalangan yang merasa dirugikan. Pihak khususnya banyak yang kontra dari kalangan orang kaya yang juga membayar BPJS Kesehatan untuk mendapatkan jaminan kesehatan yang sebagaimana telah diatur oleh pemerintah sendiri untuk wajib bagi masyarakat Indonesia mendaftarkan diri menjadi member BPJS Kesehatan untuk berobat dan mendapatkan jaminan kesehatan berdasarkan kelas masing-masing di fasilitas kesehatan yang telah disediakan. kontra (99,71%). Untuk nada komentar netral hanya ada 3 komentar (0,0037%) serta komentar pro wacana Menteri Kesehatan hanya 2 komentar (0,025%).



Sumber: Hasil Olahan Penelitian (2022)

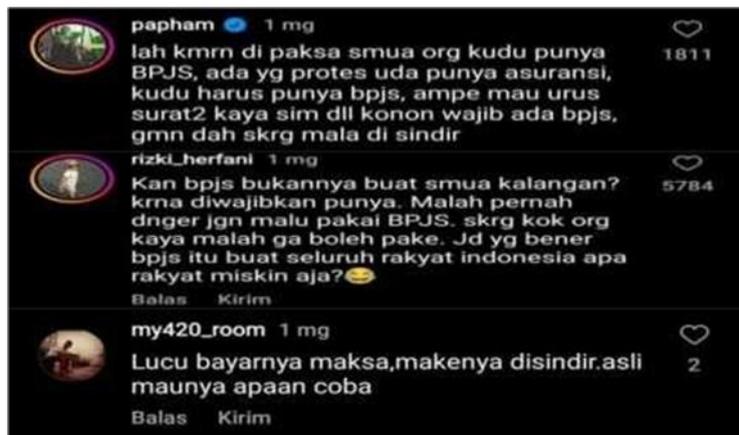
Gambar 2. Distribusi kontroversi di Kolom Komentar @lambe\_turah

Dalam pembentukan opini publik di media sosial tidak terlepas dari agenda setting yang merupakan sebuah teori yang menekankan pada media yang mengikat atau menyajikan sebuah peristiwa atau isu menjadi penting bagi publik (Masitah & Dewi, 2022). Dari hasil riset tersebut dapat dilihat bahwa dominan masyarakat atau warganet yang memiliki opini

kontra terhadap pernyataan yang disampaikan oleh Menteri kesehatan yang menyentil atau memberikan saran dalam sebuah rapat kepada masyarakat atau anggota BPJS Kesehatan yang berdasarkan dari orang kaya yang menggunakan BPJS untuk berobat yaitu sebanyak 99,71 persen.

Warganet menganggap bahwa semua warga atau masyarakat Indonesia yang terdaftar menjadi anggota yang membayar iuran rutin ke Badan Penyedia Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mendapatkan haknya masing-masing sesuai dengan apa yang sudah dikatakan oleh pemerintah bagi seluruh masyarakat Indonesia berhak mendapatkan jaminan kesehatan yang seadil-adilnya. Sedangkan opini pro dan netral sangat sedikit. Oleh karena itu masyarakat memiliki opini tersebut berdasarkan pada rencana kebijakan pemerintah sebagaimana dinyatakan oleh Menteri kesehatan yang sebelumnya membuat kebijakan bagi warga negara Indonesia wajib mendaftarkan BPJS dan wajib membayar iuran BPJS sesuai dengan tingkatan kelasnya masing-masing.

Dari pernyataan tersebut dan dari video amatir yang diunggah oleh akun @lambe\_turah saat ini menuai kontroversi. Terlebih lagi warganet mempertanyakan letak keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia sesuai isi sila ke 5. Berikut ini adalah beberapa sampel dari komentar kontra yang juga pada indikator ini akun centangbiru juga ikut beropini.



Sumber: Akun @lambe\_turah (2022)

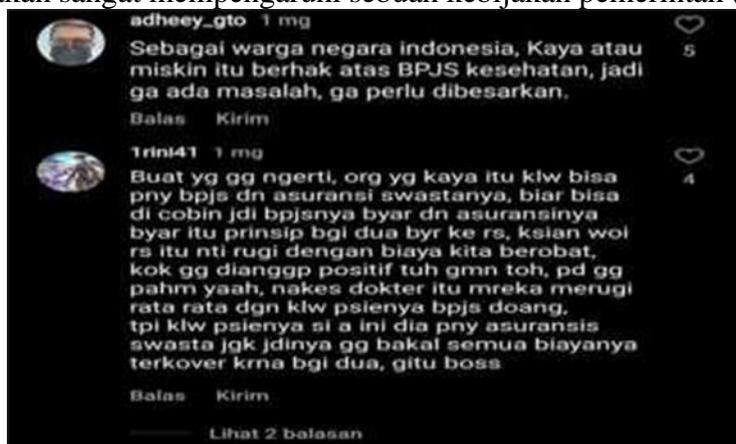
Gambar 3. Tangkapan Layar Komentar Kontraversi

Jika dilihat dari hasil riset tersebut sejalandengan hasil yang ditemukan oleh Nabila Astari(2021) yang mendapatkan bahwa agenda setting di media massa dan media sosial, dimana media sosial memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk opini publik dan mempengaruhi setiap kebijakan yang diambil oleh pemangku kebijakan (Astari, 2021). Di era yang serba digital dan online ini media menjadi salah satu ruang yang memiliki kekuatan dalam mempengaruhi sebuah kebijakan oleh karena itu setiap komentar warganet dalam sebuah unggahan yang berhubungan dengan sebuah kebijakan akan memancing banyak pendapat dari sudut pandang kepentingan sebuah kebijakan (Hadi et al., 2021).

Dalam pembentukan opini publik pada kasus ini juga menuai komentar atau opini pro walaupun sangat sedikit yang prodengan pernyataan Menteri kesehatan namun ada juga yang pro atau setuju dan sepakat dengan apa yang disampaikan oleh Menteri kesehatan tersebut, karena warganet atau masyarakat yang sepakat dengan pernyataan tersebut memiliki opini bahwa setiap warga negara di Indonesia berhak menggunakan BPJS dan jangan diperbesarkan masalah ini agar tidak menyusahkan, selanjutnya warganet atau masyarakat lainnya juga mengatakan dan menjelaskan bahwa sebenarnya maksud Menteri kesehatan itu bukan seperti yang masyarakat lain pikirkan, melainkan juga demi kenyamanan bersama dan dia prihatin kepada tenaga kesehatan dan pihak rumah sakit yang

katanya mengalami kerugian jika yang berobat pakai BPJS semua dan tidak mendapatkan keuntungan bagi para tenaga kesehatan yang sudah bekerja keras dalam mengatasi atau mengobati masyarakat yang membutuhkan penanganan segera dari fasilitas kesehatan.

Dalam kolom komentar yang ikut berpartisipasi juga bukan hanya dari pengguna media sosial biasa saja, namun juga dari pengguna yang akun media sosial Instagramnya sudah diverifikasi. Artinya yang ikut berkomentarpada unggahan @lambe\_turah bukan hanya warga biasa namun juga pengguna Instagram dengan jumlah pengikut yang banyak dan menjadi opinion leader. Komentar dari akun yang sudah terverifikasi memiliki kekuatan yang cukup besar karena ini juga dapat mengundang warganet lainnya untuk simpati dan turut berkomentar juga. Dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh Indrawan (2017) menjelaskan bahwa masyarakat yang melek media akan lebih cerdas dan peka terhadap sebuah peristiwa yang sedang dibahas, oleh karena itu peristiwa yang menjurus kepada kepentingan publik maka akan lebih mudah menjadi santapan publik dalam menyikapinya, sebuah kebijakan pemerintah menjadi penting. Oleh karenanya kontroversi yang terbentuk akan sangat mempengaruhi sebuah kebijakan pemerintah (Indrawan, 2017).



Sumber: Akun @lambe\_turah (2022)

Gambar 4. Tangkapan Layar Komentar Pro Wacana Menkes & BPJS

Selanjutnya pada unggahan tersebut juga membentuk opini publik yang netral atau tidak berpihak kepada kepada Menteri Kesehatan maupun kepada masyarakat atau warganet yang membanjiri komentar pro dan kontra, adapun komentar netral yaitu berjumlah sebanyak 3 komentar saja, yaitu diantaranya ada yang berkomentar menumpang promosi dan berkomentar di luar konteks dari isu yang dibahas oleh warganet .



Sumber: Akun @lambe\_turah (2022)

Gambar 5. Tangkapan Layar Komentar Nada Netral

Jika dilihat dari beberapa sampel komentar yang merupakan opini publik baik itu pro, kontra maupun netral, pastinya semuanya memiliki pendapatnya masing-masing dalam menyikapi sebuah masalah atau isu yang menjadipusat perhatian masyarakat. Apalagi isu atau masalah tersebut menyangkut kepentingan masyarakat secara umum. Dalam proses pembangunan kesehatan yang sangat merasakan dampaknya masyarakat pada saat membayar iuran setiap bulannya kemudian harus membayariuran asuransi kesehatan lain untuk berobat. Padahal jaminan kesehatan yang diwajibkan bagiseluruh masyarakat Indonesia sudah diatur sedemikian rupa. Dalam hal ini dengan hadirnya media sosial sebagai wadah dalam menyampaikan, membagi, serta berkomunikasi maka informasi terkait dengan kepentingan publik maupun tidak, pasti akan cepat menyebar luas.

Dengan hadirnya media sosial maka pembentukan opini publik dalam masyarakat semakin pesat pula. Penelitian ini menemukanbahwa media sosial seperti Instagram dapat menjadi agen kontrol alternatif terhadap kebijakan pemerintah. Kecepatan arus informasi di media sosial berbanding lurus dengan kecepatan respon masyarakat terhadap suatu isu dan wacana. Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang menaruh optimisme terhadap media digital sebagai saluran komunikasi politik tanpa sekat antara pemerintah dan warga negara (Gordon et al, 2013; Amri, 2020). Di dalam mediasosial, warga negara dapat mengontrol proses pembuatan kebijakan dan kontrol atas pelaksanaan kebijakan (Moore, 2019). Di lain pihak media sosial juga menjadi ruang bagi pemerintah untuk menggali kehendak, harapan, serta partisipasi warga negara (Arshad ee al., 2020).

Penelitian ini juga menemukan bahwamedia sosial juga membawa pesimisme dan antipati warga negara terhadap proses politik. Halini ditunjukkan dari opini yang jauh dari substansiisu yang sedang dibicarakan. Menurut hemat peneliti, gejala ini terjadi karena dua hal, yaitu, pertama Kesengajaan (designed) melihat topikkontroversi sebagai sebuah lelucon. Sikap ini menjadi cerminan dari antipati terhadap situasi politik itu sendiri. Kedua, Pengalihan (diversion) sebagai upaya untuk memutus perdebatan yang panjang. Lazim terjadi di media sosial bahwa perdebatan antar-pengguna sangat sering terjadi. Bahkan beberapa riset menunjukkan bahwa perdebatan terkadang keluar dari substansi dan menyerang pribadi (Natalia, 2016; Auwal, 2018;

Prajarto, 2018; Fahrimal, 2018). Dalam konteks ini, nilai-nilai etika mulai diabaikan (Fahrimal, 2018). Jika kondisi ini terus dibiarkan maka dikhawatirkan akan semakin tinggi apatisme politik warga negara sehingga mendorong kemunduran bagi demokrasi. Di samping itu potensi pembelahan sosial juga akan semakin besar terlebih di Indonesia politik indentitas telahmembuat warga negara terbelah sejak tahun 2014hingga saat ini.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini berkesimpulan bahwa pertama media sosial seperti Instagram dapat menjadi saluran komunikasi politik yang dapat mengakibatkan kontroversi dan mempengaruhi opini publik. Terlebih jika informasi politik/pejabat publik dan kebijakan tersebut diunggah oleh akun terverifikasi dengan jumlah pengikut mencapai jutaan akun. Kedua, pernyataan Menteri Kesehatan terkait orang kaya dan program BPJS Kesehatan dapat menjadi bumerang bagi pemerintah karena dinilai sebagai ketidak berpihakan pemerintah terhadap warga negara. Pernyataan tersebut juga berpotensi menderai asas keadilan sosial bagi seluruh rakyatIndonesia.

Ketiga, melihat distribusi opini publik dari kolom komentar unggahan @lambe\_turah, diketahui bahwa opini dengan nada kontra mendominasi. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat tidak setuju dengan wacana Menteri Kesehatan agar orang kaya di Indonesia tidak hanya menggunakan BPJS Kesehatan namun juga mengombinasikannya dengan

asuransi kesehatan lainnya. Ke-empat, opini publik yang didominasi oleh komentar kontra ini mengindikasikan bahwamasyarakat Indonesia masih peduli terhadap kebijakan pemerintah. Oleh karenanya, pemerintah perlu berhati-hati dalam proses rancangan dan pelaksanaan kebijakan terlebih di era keterbukaan informasi saat ini.

Riset ini memiliki keterbatasan baik dari segidata, teori, dan metodologi. Oleh karenanya diperlukan kajian lanjutan dengan penggunaandata yang lebih luas serta teori dan metodologi yang beragam. Tujuannya adalah agar dihasilkan kajian yang lebih komprehensif dalam riset kontroversial di media sosial.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Jurnal**

- Amri, D. (2020). Komunikasi pemerintah di era digital: hubungan masyarakat dan demokrasi. *Jurnal Pekommas*, 5(1), 73-82.
- Anggriani, S. W. (2020). Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Dan Non BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 5(2).
- Astari, N. (2021). Sosial Media Sebagai Media Baru Pendukung Media Massa untuk Komunikasi Politik dalam PengaplikasianTeori Agenda Setting: Tinjauan Ilmiah pada Lima Studi Kasus dari Berbagai Negara. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 3(1),131–142. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v3i1.190>
- Dong, X., & Lian, Y. (2021). A review of social media-based public opinion analyses: Challenges and recommendations. *Technology in Society*, 67, 101724
- Masitah, A. D., & Dewi, D. S. K. (2022). ANALISIS OPINI PUBLIK berdasarkan TEORI AGENDA SETTING pada PROSESPERENCANAAN PEMINDAHAN IKN. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*,6(3),10206–10217. <https://doi.org/10.36312/jisip.v6i3.3374>
- Nahar, L., Rusi, M., & Ujiantuti, E. (2020). Strategi Pemerintah Indonesia Dalam Membentuk Opini Publik Terkait Pemberlakuan PSBB. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(09), 632-640.

### **Internet**

- <https://media.neliti.com/media/publications/227984-fenomena-komunikasi-politik-dalam-media-468e2387.pdf>
- <https://mediakernels.com/2021/07/21/media-sosial-dan-efektivitas-kritik-mahasiswa-untuk-pemerintah/>
- <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/jpkp/article/download/1332/772/4182>  
<https://jurnal.erapublikasi.id/index.php/JEL/article/download/461/339>