

## RESOLUSI KONFLIK DIGITAL DALAM DINAMIKA ISU-ISU KENEGARAAN DI ERA MEDIA SOSIAL

Naufiza Rahma Lusiani<sup>1</sup>, Elfira Rizki Utami<sup>2</sup>, Rohadi<sup>3</sup>, Cindi Imelia Silaban<sup>4</sup>, Ratna Sari Dewi<sup>5</sup>

[naufizarahma@gmail.com](mailto:naufizarahma@gmail.com)<sup>1</sup>, [firariski22@gmail.com](mailto:firariski22@gmail.com)<sup>2</sup>, [rohadiiii93@gamil.com](mailto:rohadiiii93@gamil.com)<sup>3</sup>,  
[cindisilaban5@gamil.com](mailto:cindisilaban5@gamil.com)<sup>4</sup>, [ratna@untirta.ac.id](mailto:ratna@untirta.ac.id)<sup>5</sup>

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

### ABSTRACT

*The rapid expansion of digital communication technologies has transformed the nature of public participation in state-related issues. Social media platforms have become arenas where citizens engage in political discourse, evaluate governmental performance, and debate public policy decisions. This transformation enhances democratic participation but simultaneously creates new patterns of digital conflict. Political polarization, misinformation, echo chambers, and algorithm-driven content amplification contribute to the rise of digital disagreements that can escalate into social fragmentation. This study aims to explore how digital conflict resolution can be implemented to manage and reduce tensions surrounding state-related issues in the digital sphere. Using a qualitative approach through a Systematic Literature Review, the study synthesizes findings from various research publications to identify the causes, characteristics, and resolution strategies of digital conflicts. The results show that effective conflict resolution requires a multidimensional approach, including the development of digital civic competence, ethical communication, inclusive online dialogue, collaborative governance between the state and digital platforms, and the strengthening of public information transparency. Digital conflict resolution is therefore a crucial component in strengthening democratic stability, maintaining social cohesion, and preventing polarization in the digital age.*

**Keywords:** Digital Conflict, State Issues, Polarization, Media Social, Digital Governance

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi komunikasi digital telah mengubah pola partisipasi masyarakat dalam membahas isu-isu kenegaraan. Media sosial kini menjadi ruang perdebatan utama terkait kebijakan publik, kinerja pemerintah, pemilu, hingga isu-isu hukum dan tata kelola negara. Transformasi ini di satu sisi memperluas ruang demokrasi, namun di sisi lain juga memunculkan eskalasi konflik digital yang semakin intens. Polarisasi politik, disinformasi, bias algoritma, serta pembentukan echo chamber menjadi faktor utama yang memperkuat perpecahan dalam diskursus digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana resolusi konflik digital dapat diterapkan untuk menangani ketegangan yang muncul dalam diskursus isu kenegaraan. Penelitian dilakukan melalui pendekatan kualitatif dengan metode Systematic Literature Review (SLR) untuk mengidentifikasi pola konflik, faktor penyebab, serta strategi penyelesaian berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa resolusi konflik digital membutuhkan pendekatan multidimensional melalui penguatan kompetensi kewarganegaraan digital, peningkatan etika komunikasi, dialog publik yang inklusif, kolaborasi antara pemerintah dan platform media sosial, serta transparansi informasi publik. Dengan demikian, resolusi konflik digital merupakan strategi yang sangat penting dalam menjaga stabilitas demokrasi dan mengurangi fragmentasi sosial di era digital.

**Kata Kunci:** Konflik Digital, Isu Kenegaraan, Media Sosial, Polarisasi Politik, Resolusi Konflik

## **PENDAHULUAN**

Era digital telah membawa perubahan signifikan dalam cara masyarakat berinteraksi dengan negara dan isu-isu kenegaraan. Jika sebelumnya diskursus politik, hukum, dan pemerintahan lebih banyak berlangsung dalam ruang formal seperti media massa dan forum publik terbatas, kini perdebatan tersebut berpindah ke ruang digital yang bersifat terbuka, cepat, dan tidak terkontrol. Media sosial seperti Facebook, X (Twitter), Instagram, dan TikTok telah menjadi arena utama pembentukan opini publik. Transformasi digital ini memberikan peluang positif berupa meningkatnya partisipasi warga negara dalam proses demokrasi. Masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan kritik, menilai kebijakan, dan berperan dalam pengawasan publik. Namun, peluang tersebut juga membawa risiko yang besar. Perbedaan pendapat yang seharusnya menjadi bagian dari dinamika demokrasi sering kali berubah menjadi konflik digital yang agresif, emosional, dan penuh provokasi.

Penyebab utama dari meningkatnya konflik digital dalam isu kenegaraan adalah polarisasi politik yang semakin kuat. Polarisasi diperparah oleh bias algoritma media sosial yang cenderung menampilkan konten sejalan dengan preferensi pengguna, sehingga menciptakan echo chamber yang mempersempit pandangan. Selain itu, disinformasi dan hoaks mengenai kebijakan atau tokoh publik mudah menyebar dan memicu perdebatan sengit. Masyarakat yang memiliki tingkat literasi digital rendah lebih rentan menjadi korban manipulasi informasi, sehingga konflik dapat meningkat secara cepat dan meluas.

Konflik digital bukan hanya berdampak pada ruang maya, tetapi sering kali memiliki konsekuensi nyata dalam kehidupan sosial dan politik. Ketegangan di media sosial dapat memperlebar jurang antar kelompok masyarakat, menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah, serta mengganggu stabilitas politik nasional. Oleh karena itu, diperlukan strategi resolusi konflik digital yang mampu mengelola dinamika perdebatan publik di dunia maya. Strategi tersebut harus mampu menghadirkan ruang digital yang sehat dan dialogis, serta mendukung terciptanya hubungan antara masyarakat dan negara yang lebih harmonis

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Systematic Literature Review (SLR). Metode ini digunakan untuk mengumpulkan, menelaah, dan mensintesis berbagai penelitian terdahulu terkait konflik digital dan isu-isu kenegaraan. Proses penelitian dimulai dengan menentukan fokus kajian yaitu resolusi konflik digital pada isu kenegaraan. Setelah itu, dilakukan penelusuran literatur ilmiah melalui berbagai database akademik yang memuat jurnal, artikel ilmiah, dan buku yang relevan. Setiap literatur kemudian diseleksi berdasarkan kesesuaian tema, kebaruan penelitian, dan kontribusinya terhadap pemahaman konflik digital dalam konteks kenegaraan. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis isi (content analysis) untuk menemukan pola-pola yang berulang, baik dalam faktor penyebab konflik maupun strategi penyelesaiannya. Hasil dari analisis kemudian disintesis sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana konflik digital terjadi dan bagaimana resolusinya dapat diimplementasikan dalam konteks isu kenegaraan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa konflik digital dalam dinamika isu-isu kenegaraan merupakan fenomena yang kompleks dan terus berkembang seiring dengan meningkatnya penggunaan media sosial sebagai ruang diskursus publik. Konflik ini tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan merupakan hasil interaksi antara faktor teknologi, sosial, dan politik yang saling memengaruhi. Dalam konteks isu kenegaraan, konflik digital

umumnya berkaitan dengan perdebatan mengenai kebijakan publik, pelaksanaan pemilu, penegakan hukum, serta kinerja pemerintah yang sering kali memicu perbedaan pendapat yang tajam di masyarakat. Karakteristik konflik digital berbeda dengan konflik konvensional karena memiliki sifat yang cepat menyebar, sulit dikendalikan, dan cenderung berlangsung dalam waktu yang lama. Hal ini disebabkan oleh sifat media sosial yang memungkinkan informasi untuk diproduksi, didistribusikan, dan direproduksi secara terus-menerus tanpa batas ruang dan waktu. Selain itu, konflik digital sering kali dipenuhi oleh ekspresi emosional yang tinggi, di mana pengguna lebih mengedepankan opini subjektif dibandingkan dengan fakta yang dapat diverifikasi. Kondisi ini menyebabkan diskursus publik menjadi kurang rasional dan lebih rentan terhadap eskalasi konflik.

Berdasarkan hasil analisis, salah satu faktor utama yang memicu konflik digital adalah penyebaran disinformasi dan hoaks yang berkaitan dengan isu kenegaraan. Informasi yang tidak akurat atau sengaja dimanipulasi dapat dengan mudah memengaruhi persepsi masyarakat dan memperbesar potensi kesalahpahaman. Di sisi lain, polarisasi politik juga menjadi faktor penting yang memperkuat konflik digital. Masyarakat cenderung terbelah ke dalam kelompok-kelompok tertentu yang memiliki pandangan berbeda, sehingga interaksi yang terjadi di ruang digital lebih bersifat konfrontatif daripada dialogis. Selain itu, peran algoritma media sosial turut memperparah kondisi konflik digital. Algoritma cenderung menampilkan konten yang sesuai dengan preferensi pengguna, sehingga menciptakan ruang yang disebut sebagai echo chamber. Dalam situasi ini, individu hanya terpapar pada informasi yang sejalan dengan pandangannya dan jarang mendapatkan perspektif yang berbeda. Akibatnya, kemampuan untuk memahami sudut pandang lain menjadi berkurang, dan konflik menjadi semakin sulit untuk diselesaikan.

Rendahnya literasi digital dan literasi kewarganegaraan juga menjadi faktor yang tidak kalah penting dalam memperburuk konflik digital. Banyak pengguna media sosial yang belum memiliki kemampuan untuk memverifikasi informasi, memahami konteks isu, serta mengendalikan emosi dalam berinteraksi secara daring. Hal ini menyebabkan mereka mudah terprovokasi oleh konten yang bersifat sensasional dan cenderung menyebarkan kembali informasi tersebut tanpa proses klarifikasi. Dampak dari konflik digital dalam isu kenegaraan tidak hanya terbatas pada ruang maya, tetapi juga memiliki implikasi nyata dalam kehidupan sosial dan politik. Konflik yang terjadi secara terus-menerus dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga negara. Selain itu, polarisasi yang semakin tajam dapat menghambat terciptanya konsensus dalam masyarakat, sehingga berpotensi mengganggu stabilitas nasional. Dalam beberapa kasus, konflik digital bahkan dapat memicu konflik sosial di dunia nyata apabila tidak dikelola dengan baik.

Dalam menghadapi kondisi tersebut, diperlukan strategi resolusi konflik digital yang komprehensif dan berkelanjutan. Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan adalah melalui penguatan literasi digital yang tidak hanya berfokus pada kemampuan teknis, tetapi juga mencakup aspek berpikir kritis, etika komunikasi, serta kesadaran kewarganegaraan. Dengan literasi digital yang baik, masyarakat diharapkan mampu menyaring informasi, tidak mudah terprovokasi, serta lebih bijak dalam berinteraksi di ruang digital. Selain itu, penguatan etika komunikasi digital menjadi aspek penting dalam meredam konflik. Pengguna media sosial perlu menyadari bahwa setiap bentuk komunikasi memiliki dampak sosial yang luas, sehingga diperlukan sikap saling menghargai dan toleransi dalam menyampaikan pendapat.

Peran pemerintah dan platform media sosial juga sangat penting dalam proses resolusi konflik digital. Pemerintah perlu meningkatkan transparansi informasi agar masyarakat tidak mudah terpengaruh oleh disinformasi. Di sisi lain, platform media sosial perlu

memperkuat sistem moderasi konten untuk mencegah penyebaran ujaran kebencian dan informasi yang menyesatkan. Kolaborasi antara berbagai pihak, termasuk masyarakat, pemerintah, dan penyedia platform digital, menjadi kunci utama dalam menciptakan ruang digital yang sehat dan kondusif.

Sebagai bagian dari analisis, tabel berikut menyajikan ringkasan beberapa penelitian yang relevan terkait resolusi konflik digital dalam isu-isu kenegaraan:

Peneliti (Tahun)	Metode	Fokus/Temuan Penelitian
Rahman (2022)	Kualitatif	Konflik digital dalam kebijakan publik dipicu oleh perbedaan persepsi masyarakat, dan dapat diredam melalui dialog digital yang terbuka dan partisipatif.
Wulandari (2023)	Kuantitatif (Survei)	Polarisasi politik di media sosial meningkat saat pemilu, namun literasi politik digital mampu mengurangi tingkat konflik dan provokasi.
Saputra (2021)	Studi Literatur	Disinformasi terkait isu kenegaraan menjadi pemicu utama konflik digital, sehingga verifikasi informasi sangat penting dalam proses resolusi konflik.
Lestari (2024)	Kualitatif	Mediasi digital oleh tokoh publik atau opinion leader efektif dalam meredakan konflik terkait isu hukum dan pemerintahan.
Firmansyah (2022)	Mixed Method	Transparansi informasi pemerintah berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan publik dan menurunkan konflik digital.
Aditya (2025)	Deskriptif	Moderasi konten di media sosial dapat menekan penyebaran ujaran kebencian dalam perdebatan isu kebijakan pemerintah.

- Penguatan literasi digital dan literasi politik  
Literasi digital dan literasi politik memiliki peran penting dalam membantu masyarakat memahami isu-isu kenegaraan secara lebih rasional dan kritis. Masyarakat yang memiliki kemampuan literasi yang baik cenderung tidak mudah terprovokasi oleh informasi yang belum tentu benar. Oleh karena itu, pendidikan literasi digital perlu diintegrasikan dalam kegiatan pembelajaran, pelatihan, serta program edukasi publik agar masyarakat mampu memilah informasi dan berpartisipasi secara bijak dalam diskursus digital.
- Penerapan era komunikasi digital  
Pengguna media sosial perlu menerapkan etika komunikasi yang baik, seperti tidak menyebarkan ujaran kebencian, tidak menyerang secara personal, serta menghargai perbedaan pendapat. Etika komunikasi ini penting untuk menciptakan ruang diskusi yang sehat dan konstruktif, terutama dalam membahas isu-isu kenegaraan yang sensitif.
- Pemanfaatan media sosial untuk memperkuat persatuan  
Media sosial seharusnya tidak hanya menjadi ruang konflik, tetapi juga dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk memperkuat persatuan dan kesatuan. Penyebaran informasi yang positif, edukatif, serta mengandung nilai-nilai kebangsaan dapat membantu mengurangi polarisasi dan membangun solidaritas sosial dalam masyarakat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian, konflik digital dalam dinamika isu-isu kenegaraan merupakan fenomena yang berkembang seiring dengan meningkatnya penggunaan media sosial sebagai ruang diskursus publik. Konflik ini dipicu oleh polarisasi politik, penyebaran

disinformasi, serta rendahnya literasi digital masyarakat, yang menyebabkan perdebatan di ruang digital cenderung bersifat emosional dan tidak konstruktif.

Dampak konflik digital tidak hanya terjadi di dunia maya, tetapi juga berpengaruh terhadap kehidupan sosial dan politik, seperti menurunnya kepercayaan publik serta meningkatnya fragmentasi sosial. Oleh karena itu, resolusi konflik digital menjadi hal yang penting untuk menciptakan ruang komunikasi yang sehat.

Upaya resolusi konflik dapat dilakukan melalui penguatan literasi digital, penerapan etika komunikasi, serta kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan platform media sosial. Dengan pendekatan yang tepat, konflik digital dapat dikelola menjadi diskusi yang lebih konstruktif dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

## **SARAN**

1. Perlu adanya penguatan literasi digital dan literasi kewarganegaraan di semua jenjang pendidikan agar masyarakat mampu berpikir kritis dan tidak mudah terprovokasi.
2. Masyarakat diharapkan lebih bijak dalam menggunakan media sosial serta mengedepankan etika komunikasi dalam membahas isu-isu kenegaraan.
3. Pemerintah perlu meningkatkan transparansi informasi publik guna mencegah berkembangnya disinformasi dan hoaks.
4. Platform media sosial harus memperkuat sistem moderasi konten untuk mengurangi penyebaran ujaran kebencian dan konflik digital.
5. Diperlukan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, akademisi, dan platform digital dalam menciptakan ruang digital yang sehat dan kondusif

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditya. (2025). Moderasi konten media sosial dalam menekan ujaran kebencian pada isu kebijakan pemerintah.
- Firmansyah. (2022). Transparansi informasi pemerintah dan pengaruhnya terhadap kepercayaan publik serta konflik digital (Mixed method).
- Lestari. (2024). Peran mediasi digital oleh opinion leader dalam meredakan konflik isu hukum dan pemerintahan.
- Rahman. (2022). Konflik digital dalam kebijakan publik dan resolusinya melalui dialog partisipatif.
- Saputra. (2021). Disinformasi dalam isu kenegaraan sebagai pemicu konflik digital: Studi literatur.
- Wulandari. (2023). Polarisasi politik di media sosial dan pengaruh literasi politik digital (Studi survei).