

Framing Media Terhadap Inovasi Digital SIRAL Pada Dinas Perhubungan Sulawesi Tenggara Serta Implikasinya Terhadap Penguatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik

Mahdar^{1*}, Salfin², Galih Adi Sulistyo³, Muhamad Faza Almaliki⁴

^{1,3} Universitas Nahdlatul Ulama Sulawesi Tenggara

² Sekolah Tinggi Ilmu Komputer 22 Januari Kendari

⁴ Universitas Halu Oleo

¹mahdar_unusra@gmail.com ^{2*}fhinis@gmail.com , ³adisulistyo02@gmail.com, ⁴ muhamadfazaalmaliki@gmail.com

Abstrak

Transformasi digital mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi berbasis teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis framing media terhadap implementasi Sistem Informasi Rekanan Langsung (SIRAL) pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara serta implikasinya terhadap penguatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan analisis framing Robert N. Entman terhadap pemberitaan Kendari News dan Keraton News. Hasil penelitian menunjukkan kedua media membangun framing positif terhadap SIRAL sebagai inovasi yang meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme pelayanan. Framing tersebut memperkuat legitimasi reformasi birokrasi, meningkatkan kepercayaan publik, serta mendorong pemanfaatan teknologi informasi sebagai fondasi pelayanan publik yang modern dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Analisis Framing, Inovasi, Pelayanan Publik, Teknologi Informasi

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi salah satu agenda strategis pemerintah Indonesia dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, akuntabel, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi (Mozin et al., 2025; Sangaji & Irianto, 2025). Melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemerintah mendorong setiap instansi mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, mempercepat proses administrasi, memperluas akses layanan, serta memperkuat akuntabilitas kinerja organisasi (Isma et al., 2025). Perkembangan teknologi informasi telah mengubah paradigma pelayanan publik dari sistem konvensional menuju pelayanan berbasis digital yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Digitalisasi tidak hanya dimaknai sebagai pemanfaatan teknologi, tetapi juga sebagai instrumen reformasi birokrasi yang mampu menciptakan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan (Lumbanraja et al., 2025; Yadisar, 2025). Dalam sudut pandang pemerintahan daerah, transformasi digital menjadi kebutuhan yang semakin mendesak seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas (Zein & Septiani, 2024). Organisasi perangkat daerah dituntut mampu mengembangkan berbagai inovasi berbasis teknologi informasi guna meningkatkan efektivitas tata kelola pemerintahan sekaligus memperkuat kepercayaan publik (Aqila, 2025). Salah satu sektor yang memiliki peran strategis adalah sektor transportasi (Hasina & Satyadharma, 2023; Satyadharma & Susanti, 2024).

Dinas Perhubungan sebagai penyelenggara urusan pemerintahan di bidang transportasi tidak hanya bertanggung jawab terhadap penyediaan sarana dan prasarana transportasi, tetapi juga melaksanakan berbagai layanan administrasi, pengawasan, serta koordinasi dengan berbagai pemangku kepentingan yang membutuhkan sistem informasi terintegrasi (Asis et al., 2024).

Sebagai bentuk implementasi transformasi digital, Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara menghadirkan Sistem Informasi Rekanan Langsung (SIRAL) sebagai inovasi berbasis teknologi informasi untuk mendukung pengelolaan administrasi rekanan secara lebih efektif, transparan, dan akuntabel. Sistem ini mempermudah proses pendataan, pengelolaan dokumen, serta koordinasi dengan rekanan penyedia barang dan jasa melalui platform digital yang terintegrasi sehingga mendukung pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan terdokumentasi dengan baik. Kehadiran SIRAL mencerminkan komitmen Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dalam memperkuat tata kelola pemerintahan berbasis digital sekaligus mendukung implementasi reformasi birokrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Implementasi SIRAL kemudian memperoleh perhatian media massa yang memberitakan inovasi tersebut sebagai langkah strategis Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam perspektif komunikasi massa, media tidak hanya berfungsi menyampaikan informasi, tetapi juga mengonstruksi realitas melalui proses pemilihan fakta, penonjolan isu, dan penyusunan narasi tertentu (Peranginangin et al., 2025). Akibatnya, pemberitaan mengenai suatu inovasi pemerintah mampu membentuk persepsi, sikap, dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap

kebijakan yang diimplementasikan (Arianti et al., 2025). Cara media membingkai suatu peristiwa akan memengaruhi bagaimana publik memahami tujuan, manfaat, maupun efektivitas inovasi tersebut (Hajar & Syaesti, 2024; Kusumaningsih, 2024).

Fenomena tersebut menjadikan analisis framing sebagai pendekatan yang relevan untuk mengkaji konstruksi media terhadap inovasi digital SIRAL (Priyana & Sriandi, 2026). Menurut Robert N. Entman, framing dilakukan melalui empat elemen utama, yaitu define problems, diagnose causes, make moral judgment, dan treatment recommendation (Azzahra et al., 2025). Keempat elemen tersebut menjelaskan bagaimana media memilih dan menonjolkan aspek tertentu dari suatu peristiwa sehingga membentuk makna tertentu bagi khalayak. Dalam konteks inovasi pelayanan publik, framing media memiliki peran strategis karena mampu membangun legitimasi kebijakan, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mendorong penerimaan terhadap pemanfaatan teknologi informasi dalam birokrasi pemerintahan.

Pemberitaan mengenai SIRAL menarik untuk dikaji karena membangun narasi mengenai komitmen pemerintah daerah dalam menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, profesional, dan transparan (Nonci, 2025). Konstruksi media tersebut berpotensi memengaruhi persepsi masyarakat terhadap efektivitas inovasi digital sekaligus mendukung keberhasilan komunikasi publik berbasis teknologi informasi. Dengan demikian, analisis framing menjadi penting untuk menjelaskan bagaimana media membentuk pemahaman publik terhadap inovasi digital yang dikembangkan oleh pemerintah daerah (Arianti et al., 2025).

Meskipun penelitian mengenai digital government, e-government, maupun inovasi pelayanan publik telah berkembang, sebagian besar masih berfokus pada aspek implementasi sistem, kualitas layanan elektronik, dan kepuasan pengguna. Penelitian yang menghubungkan analisis framing media dengan inovasi digital pada sektor transportasi daerah masih relatif terbatas, khususnya terkait implementasi Sistem Informasi Rekanan Langsung (SIRAL) di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. Padahal, keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi dan sumber daya manusia, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan publik yang dibentuk melalui komunikasi media (Mufidah & Wolor, 2026). Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis framing media terhadap pemberitaan Sistem Informasi Rekanan Langsung (SIRAL) pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara menggunakan model analisis framing Robert N. Entman serta mengkaji implikasinya terhadap penguatan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian komunikasi publik, framing media, dan digital governance, sekaligus menjadi rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam memperkuat strategi komunikasi inovasi digital guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivis untuk memahami konstruksi media terhadap inovasi digital Sistem Informasi Rekanan Langsung (SIRAL) pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. Paradigma konstruktivis memandang realitas sosial sebagai hasil konstruksi media melalui proses komunikasi. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis bagaimana media membangun makna dan persepsi publik terhadap inovasi digital dalam pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang bertujuan mendeskripsikan secara sistematis framing media terhadap implementasi SIRAL tanpa melakukan manipulasi terhadap objek penelitian (Pugu et al., 2024; Satyadharma, 2023). Objek penelitian berupa pemberitaan mengenai implementasi Sistem Informasi Rekanan Langsung (SIRAL) pada media daring lokal di Sulawesi Tenggara. Data dikumpulkan melalui studi dokumentasi terhadap berita daring yang berkaitan dengan implementasi SIRAL, kemudian dianalisis menggunakan analisis framing Robert N. Entman yang meliputi *define problems*, *diagnose causes*, *make moral judgment*, dan *treatment recommendation*.

Analisis dilakukan untuk mengidentifikasi bagaimana media membingkai inovasi SIRAL, aktor yang ditonjolkan, serta solusi yang ditawarkan dalam pemberitaan. Hasil penelitian diharapkan mampu menjelaskan implikasi framing media terhadap penguatan teknologi informasi dalam pelayanan publik di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori framing berawal dari kajian sosiologi pada dekade 1960-an dan kemudian berkembang menjadi salah satu pendekatan penting dalam ilmu komunikasi untuk menjelaskan bagaimana media mengonstruksi realitas sosial (Sujoko & Widodo, 2024). Melalui framing, media memilih dan menonjolkan aspek tertentu dari suatu peristiwa sehingga membentuk persepsi khalayak, meskipun tidak selalu merepresentasikan keseluruhan realitas (Weber & Mathews, 2024).

Menurut Robert M. Entman, framing merupakan proses seleksi dan penonjolan aspek tertentu dari realitas sehingga suatu isu memperoleh perhatian lebih besar dibandingkan aspek lainnya. Proses tersebut dilakukan melalui empat elemen, yaitu define problems, diagnose causes, make moral judgment, dan treatment recommendation (Suharto et al., 2023). Menurut Entman (Anwar et al., 2025; Pangestu & Shabana, 2024), model analisis framing terdiri atas empat elemen utama. Pertama, pendefinisian masalah (*define problems*), yaitu cara media memaknai dan menyajikan suatu peristiwa kepada publik. Kedua, identifikasi penyebab (*diagnose causes*), yang menjelaskan aktor atau faktor yang diposisikan sebagai penyebab munculnya suatu peristiwa. Ketiga, penilaian moral (*make moral judgment*), yaitu pemberian nilai atau evaluasi terhadap peristiwa berdasarkan norma, prinsip, atau kepentingan tertentu. Keempat, rekomendasi penyelesaian (*treatment recommendation*), yakni solusi atau tindakan yang ditawarkan media untuk mengatasi permasalahan yang diberitakan.

Berdasarkan kerangka tersebut, penelitian ini menganalisis framing media terhadap pemberitaan mengenai Sistem Informasi Rekanan Langsung (SIRAL) pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. Analisis disajikan berdasarkan

keempat elemen framing Entman untuk mengidentifikasi bagaimana media mengonstruksi inovasi digital tersebut serta implikasinya terhadap penguatan teknologi informasi dalam pelayanan publik.

Tabel 1. Analisis Framing Pemberitaan 1

Judul Berita	Dishub Sultra Luncurkan SIRAL dan Digilantas, Era Baru Pelayanan Publik yang Cepat dan Prima. https://kendarinews.com/2025/10/06/dishub-sultra-luncurkan-siral-dan-digilantas-era-baru-pelayanan-publik-yang-cepat-dan-prima/ (Ariyani, 2025)
Perangkat Entman	
Define Problem	Media mendefinisikan permasalahan sebagai belum optimalnya pelayanan administrasi di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara akibat proses manual yang kurang efisien, memerlukan waktu lebih lama, dan mengurangi transparansi. Inovasi digital diposisikan sebagai solusi meningkatkan pelayanan publik melalui teknologi informasi yang lebih cepat, akuntabel, terintegrasi, efektif, dan mudah diakses masyarakat.
Diagnosis Cause	Penyebab permasalahan dikonstruksikan berasal dari sistem administrasi konvensional yang mengharuskan rekanan mengurus dokumen secara langsung serta pengelolaan data rambu lalu lintas yang masih manual. Kondisi tersebut mendorong pengembangan SIRAL dan sebagai inovasi digital pelayanan publik
Make Moral Judgement	Media memberikan penilaian positif dengan membingkai peluncuran SIRAL sebagai komitmen Dinas Perhubungan Sulawesi Tenggara membangun birokrasi yang profesional, transparan, akuntabel, dan adaptif terhadap teknologi. Digitalisasi dinilai meningkatkan efisiensi pelayanan dan transparansi administrasi.
Treatment Recommendation	Media merekomendasikan optimalisasi penerapan SIRAL sebagai solusi peningkatan pelayanan publik. SIRAL mempermudah administrasi rekanan secara daring. SIRAL diyakini meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik Dinas Perhubungan Sulawesi Tenggara serta mempercepat proses administrasi, meningkatkan akuntabilitas, dan kepuasan pengguna layanan.

Sumber : Data Primer (2026)

Tabel 2. Analisis Framing Pemberitaan 2

Judul Berita	Dishub Sultra Hadirkan Siral dan Digilantas untuk Wujudkan Pelayanan Publik yang Lebih Cepat dan Profesional. https://keratonnews.co.id/detail-berita/2025/1763785722-dishub-sultra-hadirkan-siral-dan-digilantas-untuk-wujudkan-pelayanan-publik-yang-lebih-cepat-dan-profesional (Ismail, 2025)
Perangkat Entman	
Define Problem	Media membingkai permasalahan sebagai perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara akibat proses administrasi yang belum optimal. Transformasi digital diposisikan sebagai kebutuhan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, profesional, dan transparan, efektif, akuntabel, mudah diakses, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.
Diagnosis Cause	Penyebab permasalahan dikaitkan dengan administrasi dan pengelolaan data yang masih dilakukan secara konvensional sehingga menghambat efisiensi pelayanan. Kondisi tersebut mendorong pengembangan Sistem Informasi Rekanan Langsung (SIRAL) sebagai inovasi digital pelayanan publik yang meningkatkan efektivitas, transparansi, akuntabilitas, serta kemudahan akses layanan administrasi.
Make Moral Judgement	Media memberikan penilaian positif dengan membingkai peluncuran SIRAL sebagai komitmen Dinas Perhubungan Sulawesi Tenggara dalam memperkuat reformasi birokrasi melalui teknologi informasi. Inovasi tersebut dipandang mencerminkan tata kelola yang profesional, transparan, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat sekaligus meningkatkan akuntabilitas, efektivitas, kepercayaan publik, serta kualitas layanan berbasis digital.
Treatment Recommendation	Media merekomendasikan optimalisasi implementasi SIRAL sebagai solusi peningkatan pelayanan publik. Inovasi SIRAL diposisikan mampu mempercepat administrasi, meningkatkan akurasi pengelolaan data, memperkuat transparansi, serta mendukung pelayanan publik yang lebih efektif dan profesional.

Sumber : Data Primer (2026)

Berikut adalah tiga analisis komparatif berdasarkan model Robert M. Entman dari kedua pemberitaan yang telah disusun:

Framing Media dalam Mendefinisikan Permasalahan Pelayanan Publik

Hasil analisis framing menunjukkan bahwa kedua media membangun framing positif terhadap implementasi Sistem Informasi Rekanan Langsung (SIRAL) sebagai inovasi digital Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. Pada elemen define problem, Kendari News maupun Keraton News sama-sama mengonstruksi permasalahan utama berupa belum optimalnya

pelayanan administrasi akibat proses manual yang dinilai lambat, kurang efisien, dan belum transparan. Perbedaannya, Keraton News lebih menekankan pentingnya transformasi digital sebagai kebutuhan organisasi dalam meningkatkan profesionalisme pelayanan, sedangkan Kendari News lebih menyoroti efektivitas SIRAL sebagai solusi terhadap permasalahan administrasi. Framing tersebut memperlihatkan bahwa kedua media mendukung digitalisasi sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Narasi tersebut sekaligus menunjukkan bahwa media memosisikan inovasi digital sebagai respons atas tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah diakses, transparan, serta mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah daerah sekaligus memperkuat efektivitas reformasi birokrasi, partisipasi masyarakat, kolaborasi antarpemangku kepentingan, dan keberlanjutan transformasi digital sektor publik (Talaohu et al., 2026)..

Framing Media terhadap Penyebab Permasalahan dan Penilaian atas Inovasi SIRAL

Pada elemen diagnose causes dan make moral judgment, kedua media memiliki kecenderungan framing yang serupa dengan menempatkan sistem administrasi konvensional sebagai penyebab utama rendahnya efisiensi pelayanan. SIRAL kemudian dikonstruksikan sebagai solusi inovatif yang mampu meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas administrasi. Selain itu, kedua media memberikan penilaian moral yang positif terhadap Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dengan membingkai peluncuran SIRAL sebagai bentuk komitmen organisasi dalam mendukung reformasi birokrasi berbasis teknologi informasi. Framing tersebut memperkuat citra institusi sebagai organisasi yang adaptif terhadap perkembangan digital serta berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Konstruksi ini juga memperlihatkan bahwa media lebih menonjolkan manfaat inovasi dibandingkan tantangan implementasinya, sehingga membentuk citra positif pemerintah sebagai pelopor transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik daerah (Ramadhany et al., 2025).



Gambar 1 Capture Pemberitaan terkait Inovasi Siral oleh salah satu Media Online, sebagai Inovasi Pelayanan Publik dari Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara

Sumber : Ismail (2025)

Implikasi Framing Media terhadap Penguatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik

Pada elemen treatment recommendation, kedua media merekomendasikan optimalisasi implementasi SIRAL sebagai solusi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemberitaan menekankan bahwa digitalisasi administrasi melalui SIRAL mampu mempercepat proses layanan, meningkatkan akurasi data, memperkuat transparansi, serta mendukung akuntabilitas organisasi. Hasil ini menunjukkan bahwa media tidak hanya berperan menyampaikan informasi, tetapi juga membangun legitimasi terhadap inovasi digital pemerintah. Dalam perspektif framing Entman, konstruksi tersebut membentuk persepsi publik bahwa pemanfaatan teknologi informasi merupakan kebutuhan dalam reformasi birokrasi (Manurung et al., 2026). Dengan demikian, pemberitaan media berkontribusi memperkuat penerimaan masyarakat terhadap transformasi digital pada sektor pelayanan publik. Implikasinya, pemberitaan positif berpotensi meningkatkan dukungan masyarakat, mendorong

adopsi teknologi informasi di lingkungan birokrasi, serta memperkuat keberlanjutan inovasi digital sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern dan berkualitas (Wardana et al., 2025).

Keterkaitan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Inovasi Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi memiliki keterkaitan yang erat dengan keberhasilan inovasi pelayanan publik di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. Implementasi Sistem Informasi Rekanan Langsung (SIRAL) tidak hanya mengubah proses administrasi dari manual menjadi digital, tetapi juga meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kecepatan layanan kepada masyarakat (Pratiwi et al., 2025; Yusman et al., 2024). Framing media yang dominan positif memperkuat legitimasi inovasi tersebut sekaligus mendorong penerimaan publik terhadap transformasi digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa teknologi informasi berperan sebagai enabler reformasi birokrasi melalui penyederhanaan proses kerja, pengambilan keputusan berbasis data, peningkatan kualitas pelayanan, serta penguatan budaya inovasi yang berorientasi pada kepuasan masyarakat dan tata kelola pemerintahan yang modern (Salfin et al., 2024; Sari, 2024). Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi mendorong kolaborasi antarpemangku kepentingan, memperkuat integrasi layanan, meningkatkan produktivitas aparatur, dan mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkelanjutan (Das, 2024; Rizalihan & Satispi, 2025).

Implikasi Pemberitaan terhadap Semangat Inovasi Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Sulawesi Tenggara

Ketiga temuan tersebut menunjukkan bahwa framing media memberikan implikasi positif terhadap semangat inovasi pelayanan publik yang dikembangkan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara melalui transformasi digital. Pemberitaan tidak hanya menampilkan Sistem Informasi Rekanan Langsung (SIRAL) sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai wujud komitmen organisasi dalam membangun birokrasi yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Arianti et al., 2025; Wijaya, 2025). Konstruksi media tersebut memperkuat legitimasi kebijakan, meningkatkan kepercayaan publik terhadap inovasi yang diimplementasikan, serta mendorong budaya inovasi berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi dan tuntutan reformasi birokrasi (Lampouw et al., 2025). Selain itu, pemberitaan yang dominan positif berpotensi memperkuat dukungan para pemangku kepentingan terhadap implementasi SIRAL, mendorong percepatan adopsi teknologi informasi di lingkungan birokrasi, serta menjadi referensi bagi pengembangan inovasi pelayanan publik pada organisasi perangkat daerah lainnya di Provinsi Sulawesi Tenggara (Setiawati et al., 2025). Implikasi tersebut juga selaras dengan semangat Reformasi Birokrasi yang menekankan peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan, penyederhanaan proses pelayanan, penguatan integritas aparatur, serta penyelenggaraan pelayanan publik yang semakin responsif, efektif, efisien, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Ilham, 2026; Khairani, 2025). Pemanfaatan teknologi informasi turut meningkatkan kecepatan layanan, akurasi data, kemudahan akses, transparansi, efisiensi operasional, memperkuat pengambilan keputusan berbasis data, serta meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan (AW, 2024; Pakaya et al., 2026; Yanto et al., 2025).

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua media membangun framing positif terhadap implementasi Sistem Informasi Rekanan Langsung (SIRAL) sebagai inovasi digital Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. Framing tersebut memperkuat legitimasi transformasi digital, mendorong kepercayaan publik, serta menegaskan pentingnya teknologi informasi dalam reformasi birokrasi. Implementasi SIRAL dipersepsikan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, dan keberlanjutan inovasi pemerintahan berbasis digital.

Dinas Perhubungan Sulawesi Tenggara perlu terus mengembangkan SIRAL melalui peningkatan integrasi sistem, kompetensi SDM, keamanan data, serta evaluasi layanan berkala. Media diharapkan menyajikan pemberitaan inovasi pelayanan publik secara berimbang, edukatif, dan berkelanjutan guna meningkatkan literasi digital serta partisipasi masyarakat. Penelitian selanjutnya disarankan membandingkan framing berbagai media serta mengukur pengaruh pemberitaan terhadap penerimaan masyarakat dan keberhasilan implementasi inovasi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. T. S., Pirsouw, M., Satyadharma, M., & Silondae, T. T. A. (2025). Peran Akun Tiktok dalam Membangun Citra dan Eksistensi Pemuda Panca Marga di Kalangan Generasi Muda. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(4), 1397–1408. <https://doi.org/10.63822/k72jey15>
- Aqila, C. (2025). Inovasi Pelayanan Publik Digital dalam Meningkatkan Efisiensi Pemerintahan Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 15–21. <https://publikasi.nexusjurnal.com/index.php/japu/article/view/24>
- Arianti, G., Irfan, E., Haroni, N., & Rizqullah, M. S. (2025). Analisis Framing Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 29(1), 29–45. <https://doi.org/10.56873/jskm.2025.5981>
- Ariyani. (2025). Dishub Sultra Luncurkan Siral dan Digilantas Era Baru Pelayanan Publik yang Cepat dan Prima. *Kendari News*. <https://kendarinews.com/2025/10/06/dishub-sultra-luncurkan-siral-dan-digilantas-era-baru-pelayanan-publik-yang-cepat-dan-prima/>

- Asis, P. H., Mattalitti, M. I., Attamimi, U., Puspitafuri, C., Susanti, N., & Satyadharma, M. (2024). Eksistensi Terminal Waramosio dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Setempat (Ditinjau dari Pendekatan Sosiologi). *Dialektika : Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 9(1), 126–135. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v9i1.4000>
- AW, M. J. (2024). Dampak E-Government dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Tata Kelola Pemerintahan. *Politika Progresif: Jurnal Hukum, Politik Dan Humaniora*, 1(4), 204–226. <https://doi.org/10.62383/progres.v1i4.1303>
- Azzahra, M. S., Nursanti, S., & Arindawati, W. A. (2025). Analisis Framing Pemberitaan Pro dan Kontra Program Makan Bergizi Gratis. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 12(2), 775–788. <https://doi.org/10.62281/t7gs9540>
- Das, D. K. (2024). Exploring the Symbiotic Relationship between Digital Transformation, Infrastructure, Service Delivery, and Governance for Smart Sustainable Cities. *Smart Cities*, 7(2), 806–835. <https://doi.org/10.3390/smartcities7020034>
- Hajar, S., & Syaesti, Y. P. (2024). Efektivitas Strategi Komunikasi Dalam Memengaruhi Opini Publik. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, 24(1), 39–45. <https://ejournal-jayabaya.id/Perspektif/article/view/233>
- Hasina, H., & Satyadharma, M. (2023). Strategi Pengembangan Fungsi Terminal Penumpang Tipe B di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Journal Publicuho*, 6(1), 246–256. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.112>
- Ilham, R. (2026). Evaluasi Strategi Reformasi Birokrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Tata Kelola*, 1(1), 31–38. <https://ojs.feliciajurnal.com/index.php/JAPTK/article/download/15/15>
- Isma, Y. S., Kardiati, D., Muslem, M., Fadhillah, S. K., KN, J., Akmal, F., & Chairunnisak, S. (2025). Transformasi Digital Sebagai Instrumen untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik. *JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND SOCIAL SCIENCE*, 6(2), 78–88. <https://doi.org/10.55606/jass.v6i2.1904>
- Ismail, L. M. (2025). Dishub Sultra Hadirkan Siral dan Digilantas untuk Wujudkan Pelayanan Publik yang Lebih Cepat dan Profesional. *Keraton News*. <https://keratonnews.co.id/detail-berita/2025/1763785722-dishub-sultra-hadirkan-siral-dan-digilantas-untuk-wujudkan-pelayanan-publik-yang-lebih-cepat-dan-profesional>
- Khairani, S. (2025). Peran Strategis Sektor Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan dan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Manajemen, Hukum Dan Sosial*, 3(1). <https://doi.org/10.30596/jmhs.v3i1.92>
- Kusumaningsih, R. (2024). Peran media dalam mempengaruhi opini publik tentang Hukum dan keadilan. *JISHUM Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3(1), 27–40. <https://doi.org/10.57248/jishum.v3i1.459>
- Lampouw, S. M., Satyadharma, M., Almaliki, M. F., & Setiawati, I. R. (2025). Inovasi E-Retribusi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Jasa di Pelabuhan Penyeberangan (Tinjauan Policy Brief). *Jurnal Formasi*, 10(1), 41–50. <https://ojs.brida.sultraprov.go.id/index.php/formasi/article/view/54/>
- Lumbanraja, V., Rustiyana, R., Ibrahim, A. H. H., & Riyanto, A. (2025). *Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia: Konsep, Perkembangan, Prinsip dan Peran*. Star Digital Publishing.
- Manurung, A. S., Suhendri, S., Wahyunisa, W., Putri, H. S., & Urrahmah, S. (2026). Analisis Pencitraan Lembaga Pemerintah Oleh Humas Dalam Pemberitaan Media Online Nasional. *Jurnal Nomosleca*, 12(1), 16–31. <https://doi.org/10.26905/nomosleca.v12i1.16360>
- Mozin, S. Y., Pakaya, R., Liputo, N., Lawani, Z. S., Pulanding, F. D., Ramadhani, R., & Sari, R. A. (2025). Program Strategis Reformasi Birokrasi sebagai Upaya Transformasi Tata Kelola Pemerintahan di Indonesia. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(11), 7058–7066. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i11.9250>
- Mufidah, A., & Wolor, C. W. (2026). Kesiapan Sumber Daya Manusia dalam Menghadapi Digitalisasi Administrasi di Instansi A. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 4(6). <https://doi.org/10.62281/mphter59>
- Nonci, N. (2025). *Public Relations Dalam Pemerintahan Daerah: Antara Representasi Dan Akuntabilitas*. CV Eureka Media Aksara.
- Pakaya, S. W., Madina, N. R., & Makrun, N. (2026). Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tallo Kota Makassar. *Jurnal Manajemen Keuangan Sektor Publik (J-MKSP)*, 2(1), 34–43. <https://doi.org/10.37606/j-mksp.v2i1.482>
- Pangestu, O., & Shabana, A. (2024). Analisis Framing Robert N. Entman Pemberitaan Pondok Pesantren Al-Zaytun Di Media Online Kompas.com. *Filosofi : Publikasi Ilmu Komunikasi, Desain, Seni Budaya*, 1(3), 75–89. <https://doi.org/10.62383/filosofi.v1i3.152>
- Peranginangin, I. F. D., Lubis, P. R., & Batubara, M. Q. (2025). Dinamika Media Massa dan Perubahan Sosial di Indonesia. *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 9(2), 58. <https://doi.org/10.30829/komunikologi.v9i2.26943>
- Pratiwi, S. F., Zalukhu, L. A., Tesa, A. R., Aisyah, I. S., & Saputra, B. (2025). Implementasi Digital Pada Tata Kelola Administrasi: Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Era Birokrasi Modern. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(11). <https://doi.org/10.5281/zenodo.15521459>
- Priyanata, I. K. S., & Srikandi, M. B. (2026). Framing dan Isu Sosial dalam Jurnalisme Media Sosial: Tinjauan Literatur atas Praktik Representasi Komunitas Pendatang. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 77–91. <https://doi.org/10.30596/interaksi.v10i1.26534>
- Pugu, M. R., Riyanto, S., & Haryadi, R. N. (2024). *Metodologi Penelitian: Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Ramadhany, R., Rustiyana, R., Rianty, E., Baskoro, S. E., Hardini, I. R., & Anitasari, M. (2025). *Transformasi Digital Sektor Publik*. Star Digital Publishing.
- Rizalihadi, T., & Satsipi, E. (2025). *Manajemen Pelayanan Publik: Teori, Regulasi, Inovasi, dan Tantangan Era Society 5.0*. Penerbit Widina.
- Salfin, S., Kurniadi, P., & Erwin, E. (2024). *Language Development in the Digital Age, A Literature Review on the Influence*

- of Technology on Human Communication. *Sciences Du Nord Humanities and Social Sciences*, 1(01), 01–07. <https://doi.org/10.58812/0yhk5d80>
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Sari, A. R. (2024). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Satyadharma, M. (2023). Framing Pemberitaan Pembangunan dan Pengembangan Pelabuhan Penyeberangan Amolengo-Labuan Di Media Online. *LITERAKOM: Jurnal Literasi Dan Komunikasi*, 1(2), 68–79. <https://doi.org/10.24036/lk.v1i2.13>
- Satyadharma, M., & Susanti, N. (2024). Collaborative Governance dalam Penyelenggaraan Transportasi Sektor Darat di Provinsi Sulawesi Tenggara. *LITERAKOM: Jurnal Literasi Dan Komunikasi*, 2(1), 1–14. <https://doi.org/10.24036/lk.v2i1.14>
- Setiawati, I. R., Satyadharma, M., Tepu, D., Jusra, K., & Sjachrawy, L. O. M. I. (2025). Analisis Framing Terkait Kebijakan Inovasi Daerah di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Humaniora Dan Sosial Sains*, 2(3), 414–421. <https://humaniorasains.id/jhss/article/view/162>
- Suharto, A. H., Mahendra, M. B. E., Ramadhani, F., & Pribadi, F. (2023). Membingkai Kasus Pembunuhan Anak Bunuh Ibu Kandung Oleh Media Massa. *Paradigma*, 12(2), 261–270. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/paradigma/article/view/57553>
- Sujoko, A., & Widodo, S. (2024). *Komunikasi Politik: Ruang Lingkup, Teori, dan Metode Risetnya*. Universitas Brawijaya Press.
- Talaohu, A. R., Wasahua, S., Rumakat, E., Faisal, R., Soselisa, E. A., Marasabessy, Z., & Muriany, T. (2026). *Strategi Penguatan Tata Kelola Pemerintahan di Era Digital*. CV. Edu Akademi.
- Wardana, R., Meilya Putri, K. A., & Fatati, K. (2025). Good Governance di Era Digital: Pemerintah Kabupaten Sumedang Sebagai Model Transformasi Pelayanan Publik. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 7(1), 66–80. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i1.5094>
- Weber, M. S., & Mathews, N. (2024). Explicating Local: An Audience-Based Framing of Local Community and Local News. *Digital Journalism*, 12(1), 28–47. <https://doi.org/10.1080/21670811.2022.2142629>
- Wijaya, M. (2025). *Birokrasi Pemerintahan*. CV Eureka Media Aksara.
- Yadisar, A. M. (2025). Strategi Pelayanan Publik yang Berorientasi kepada Pengguna Layanan Publik. *FOKUS: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 23(2). <https://doi.org/10.51826/fokus.v23i2.1630>
- Yanto, E., Anirwan, A., & Nugroho, T. C. (2025). Dampak Inovasi Terhadap Akselerasi Pelayanan Publik di Era society 5.0: Studi Literatur. *Journal of Governance and Policy Innovation*, 5(2), 72–80. <https://doi.org/10.51577/jgpi.v5i2.801>
- Yusman, Y., Putra, R. R., & Sinaga, I. (2024). *Transformasi administrasi di era digital*. Serasi Media Teknologi.
- Zein, M. H. M., & Septiani, S. (2024). *Digitalisasi Pemerintahan Daerah: Katalis untuk Integrasi dan Optimasi Good Governance*. Sada Kurnia Pustaka.