



Implementasi Bhinneka Tunggal Ika dalam Tata Kelola Pemerintahan Kota Serang : Studi tentang Integrasi Politik di Tengah Dinamika Keberagaman dan Disrupsi Digital

Raden Rakha Manggala Putra¹, Tumija², Tedi Kusnadi³ Suwaib Amiruddin⁴

^{1,2}Program Studi Keuangan Publik, Fakultas Manajemen Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri

³Universitas Banten

⁴Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tiryayasa

Article Info

Article history:

Received: 03 March 2029

Revised: 05 March 2029

Accepted: 06 March 2029

Keywords:

Bhinneka Tunggal Ika; tata kelola pemerintahan; integrasi politik; keberagaman; disrupsi digital; Kota Serang.

ABSTRACT

Penelitian ini menganalisis implementasi Bhinneka Tunggal Ika dalam tata kelola Pemerintahan Kota Serang sebagai prinsip operasional governance yang menopang integrasi politik di tengah dinamika keberagaman sosial dan disrupsi digital. Menggunakan desain studi kasus kualitatif berbasis data sekunder, penelitian menelaah dokumen kebijakan dan perencanaan daerah (RPJMD/RKPD/Renja OPD, Perda/Perwal, siaran pers), publikasi statistik, pemberitaan media, serta jejak komunikasi publik pemerintah melalui kanal resmi. Hasil kajian menunjukkan bahwa implementasi Bhinneka Tunggal Ika paling menonjol pada empat ranah: institusionalisasi nilai inklusi dalam agenda pembangunan, desain layanan publik dan akuntabilitas layanan, pengelolaan ruang publik dan narasi simbolik kota, serta penyediaan saluran partisipasi warga. Keempat ranah tersebut membentuk integrasi politik melalui mekanisme kepercayaan (trust), keadilan prosedural-distributif (fairness), kolaborasi lintas aktor, dan pengelolaan konflik. Namun, disrupsi digital memoderasi efektivitas mekanisme tersebut: integrasi menguat ketika pemerintah memiliki kapasitas information governance (klarifikasi cepat, konsistensi pesan, dan transparansi data), tetapi melemah ketika respons lambat dan pesan terfragmentasi sehingga rumor serta framing identitas lebih dominan. Penelitian merekomendasikan penguatan tata kelola inklusif, partisipasi substantif, manajemen komunikasi krisis "satu pintu", dan strategi ketahanan digital berbasis kolaborasi komunitas.

This is an open access article under the [CC BY-NC](#) license.



Corresponding Author:

Raden Rakha Manggala Putra,
Program Studi Keuangan Publik,
Fakultas Manajemen Pemerintahan
Institut Pemerintahan Dalam Negeri,
Jl. Raya Bandung - Sumedang No.20, Cibeusi, Kec. Jatinangor, Kabupaten Sumedang
Email: radenrakhaa2611@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Implementasi Bhinneka Tunggal Ika dalam tata kelola pemerintahan daerah pada masa kini tidak dapat lagi diposisikan sekadar sebagai retorika kebangsaan atau slogan seremonial. Ia harus dibaca sebagai perangkat normatif sekaligus operasional yang menentukan kemampuan pemerintah daerah menjaga legitimasi, ketertiban sosial, serta kualitas demokrasi lokal dalam masyarakat yang majemuk. Urgensinya meningkat ketika arena integrasi politik tidak hanya berlangsung di ruang fisik—seperti birokrasi, forum warga, dan kontestasi elektoral—melainkan juga di ruang digital yang bekerja dengan logika viralitas, emosi, dan segmentasi algoritmik. Dalam situasi seperti ini, gesekan identitas dapat bergerak cepat menjadi polarisasi, sementara disinformasi dapat menggerus kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan dan antarkelompok sosial. Pemetaan Bawaslu tentang potensi politisasi isu SARA dan dinamika kampanye berbasis identitas menunjukkan bahwa kerentanan demokrasi elektoral tidak dapat dilepaskan dari soal toleransi, relasi antarkelompok, dan kapasitas institusi mengelola perbedaan (Badan Pengawas Pemilu RI, 2017). Pada titik ini, “integrasi politik” bukan sekadar ideal, melainkan syarat stabilitas pemerintahan daerah yang efektif yang menuntut kerja institusional sehari-hari: membangun rasa aman, memperluas ruang deliberasi, mengurangi prasangka, dan memproduksi keadilan prosedural yang dapat diterima oleh kelompok yang berbeda.

Kota Serang, sebagai ibu kota Provinsi Banten, merepresentasikan miniatur Indonesia dalam skala mikro: sebuah wilayah perkotaan yang dihuni oleh keragaman etnis (Sunda-Banten, Jawa, Betawi, Tionghoa, Arab), agama (Islam mayoritas dengan komunitas Kristen, Katolik, Hindu, Buddha), serta latar belakang sosial-ekonomi yang heterogen. Realitas ini diperkuat oleh dinamika migrasi penduduk dari berbagai daerah yang menjadikan Kota Serang sebagai melting pot budaya urban. Dalam konteks inilah semboyan Bhinneka Tunggal Ika tidak hanya berfungsi sebagai identitas filosofis, melainkan sebagai instrumen operasional integrasi politik yang menentukan keberlangsungan tata kelola pemerintahan daerah yang inklusif. Dari perspektif ilmu pemerintahan, integrasi politik di Kota Serang menghadapi tantangan ganda: mengelola potensi gesekan identitas dalam ruang publik yang semakin terpolarisasi, sekaligus merespons disrupsi digital yang mempercepat penyebaran narasi intoleransi melalui media sosial. Dinamika sosial-demografis dan karakter perkotaan Serang sebagai pusat pemerintahan provinsi memberi tekanan pada kapasitas layanan publik dan representasi kebijakan agar tidak memproduksi ketimpangan yang mudah dibaca sebagai ketidakadilan antarkelompok (BPS Kota Serang, 2023). Pada saat yang sama, penelitian tentang disinformasi menegaskan bahwa hoaks dan informasi palsu dapat memicu ketidakpercayaan, memperburuk polarisasi, dan mengancam stabilitas sosial-politik, khususnya ketika literasi digital rendah dan mekanisme klarifikasi tidak berjalan cepat (Sarjito, 2024). Dalam situasi ini, integrasi politik tidak hanya membutuhkan kebijakan yang “benar”, tetapi juga membutuhkan kemampuan pemerintah untuk memelihara kredibilitas informasi, mengelola persepsi publik, dan membangun trust yang tahan terhadap guncangan rumor.

Berangkat dari konteks tersebut, problem utama penelitian ini terletak pada ketegangan antara nilai persatuan dalam keberagaman dan realitas politik lokal yang berhadapan dengan kompetisi elektoral, fragmentasi sosial, serta ekosistem informasi digital yang rentan disinformasi. Pertanyaan kunci bukan lagi apakah Bhinneka Tunggal Ika diakui secara normatif, melainkan bagaimana ia diimplementasikan sebagai perangkat kerja pemerintahan yang konkret: bagaimana kebijakan disusun, bagaimana layanan dirancang, bagaimana mekanisme partisipasi diatur, dan bagaimana komunikasi publik dijalankan agar perbedaan tidak berubah menjadi permusuhan. Dengan demikian, rumusan masalah penelitian ini adalah: bagaimana Pemerintah Kota Serang mengimplementasikan nilai Bhinneka Tunggal Ika dalam tata kelola pemerintahan untuk mendorong integrasi politik di tengah dinamika keberagaman dan disrupsi digital? Rumusan ini menuntut pembacaan pada level praktik—menilai apakah kebijakan dan prosedur menghasilkan rasa keadilan, apakah partisipasi publik mengikutsertakan kelompok yang beragam, serta apakah komunikasi resmi pemerintah mampu meredam atau justru memicu eskalasi—karena dalam praktiknya tata kelola dapat bekerja sebagai alat integrasi, tetapi juga dapat memproduksi eksklusivitas yang menjadi pemantik konflik identitas.

Di ranah akademik, kesenjangan pertama muncul karena banyak kajian tentang Bhinneka Tunggal Ika, toleransi, atau pluralisme di Indonesia cenderung berhenti pada ranah normatif-ideologis: menekankan pentingnya nilai persatuan, pendidikan kewargaan, atau etika sosial, tetapi belum cukup menurunkan nilai tersebut menjadi perangkat analitis untuk membaca praktik governance secara konkret. Konsekuensinya, kajian-kajian tersebut sering belum menjawab pertanyaan “melalui kebijakan apa” dan “melalui mekanisme institusional apa” integrasi politik dapat diproduksi dan dipertahankan, terutama di level pemerintah kota yang sehari-hari berurusan dengan layanan publik, distribusi sumber daya, dan pengelolaan konflik di ruang warga. Padahal, di level kota, keputusan yang tampak

administratif—penataan ruang publik, mekanisme bantuan sosial, akses pelayanan, hingga pembingkai komunikasi—sering menjadi arena di mana kelompok sosial menilai apakah negara hadir secara adil atau memihak. Karena itu, penelitian yang menempatkan Bhinneka Tunggal Ika sebagai variabel operasional tata kelola diperlukan agar perbincangan persatuan tidak berhenti sebagai slogan, melainkan terbaca sebagai rangkaian keputusan dan tindakan pemerintah yang dapat diuji secara empiris.

Pada sisi lain, penelitian tentang politik lokal menunjukkan bahwa politik identitas dapat muncul sebagai strategi elektoral dengan intensitas yang berbeda bergantung pada konstelasi kandidat, kalkulasi pragmatis partai, sensitivitas antargolongan, dan konteks historis setempat. Kajian CSIS mengenai politik identitas dalam Pilkada Serentak 2018, misalnya, menegaskan bahwa penggunaan politik identitas dipengaruhi oleh faktor pendorong dan penghambat yang spesifik lokal; pada saat yang sama, kearifan lokal dan komunikasi elite dapat menjadi modal untuk meredam eskalasi (Hendytio et al., 2018). Temuan ini penting karena memberi landasan untuk memahami bahwa integrasi politik bukan sesuatu yang otomatis hadir dari keragaman, melainkan sebuah kondisi yang perlu diproduksi melalui desain institusi dan pilihan kebijakan. Namun, arus kajian politik identitas dan kontestasi elektoral tersebut sering menempatkan pemerintah daerah terutama sebagai latar arena kompetisi, bukan sebagai aktor integrasi yang memiliki perangkat kebijakan dan kapasitas administratif untuk merawat kohesi sosial pasca-kontestasi. Sementara itu, Bawaslu melalui kajian potensi penggunaan isu SARA menegaskan bahwa politisasi identitas dan ujaran kebencian dapat menjadi ancaman berulang dalam siklus pilkada, sehingga memerlukan strategi pencegahan, pemetaan kerawanan, dan respons institusional yang lebih terukur (Badan Pengawas Pemilu RI, 2017). Di titik ini terlihat ruang kosong yang penting secara teoritis sekaligus praktis: bagaimana pemerintah kota—di luar otoritas penyelenggara pemilu—mengelola dampak sosial-politik dari polarisasi identitas agar tidak berlanjut menjadi fragmentasi jangka panjang, serta bagaimana ia membangun mekanisme pemulihan trust dan kerja sama lintas komunitas setelah periode kompetisi politik berakhir.

Kesenjangan kedua berkaitan dengan disrupsi digital. Literatur tentang disinformasi berkembang pesat, tetapi masih terbatas pada pembahasan makro (nasional) atau aspek fenomenologis (jenis hoaks, pola sebaran, dampak umum). Masih relatif kurang penelitian yang memeriksa disrupsi digital sebagai persoalan governance mikro: bagaimana pemerintah kota membangun kapasitas klarifikasi, mengelola komunikasi krisis, berkolaborasi dengan komunitas, serta menyusun kontra-narasi yang efektif tanpa memperdalam polarisasi. Padahal, integrasi politik di level lokal sangat dipengaruhi oleh kecepatan respons pemerintah, kredibilitas informasi resmi, dan kemampuan menjembatani prasangka antarkelompok di ruang digital yang bergerak cepat. Kajian mengenai hoaks dan disinformasi menekankan bahwa penyebaran informasi palsu dapat menggerus trust publik, memperburuk polarisasi, dan mengancam stabilitas sosial, sehingga membutuhkan penguatan literasi digital, regulasi platform, dan kolaborasi lintas pemangku kepentingan (Sarjito, 2024). Sejalan dengan itu, evaluasi Bawaslu tentang disinformasi dan propaganda dalam dinamika Pemilu 2024 menegaskan bahwa manipulasi opini publik, ujaran kebencian, dan informasi palsu merupakan tantangan serius bagi integritas demokrasi elektoral, sehingga membutuhkan strategi evaluatif dan mitigatif yang lebih sistematis (Mariyana, 2025). Dua rujukan ini memberi pijakan bahwa disrupsi digital bukan sekadar isu komunikasi, melainkan isu tata kelola yang menyentuh stabilitas politik dan kohesi sosial, sehingga pemerintah kota perlu dipahami bukan hanya sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai pengelola risiko informasi dan penjaga kredibilitas ruang publik.

Konteks lokal Kota Serang membuat persoalan di atas menjadi sangat nyata. Sebagai kota yang tumbuh sebagai pusat pemerintahan dan simpul mobilitas, Serang menghadirkan intensitas perjumpaan identitas yang tinggi—dan justru karena itu, rentan mengalami salah kelola narasi keragaman. Keberadaan ruang sejarah dan simbol keberagaman, seperti kawasan Kasemen/Banten Lama, memperlihatkan bahwa toleransi di Serang tidak berdiri di ruang hampa, melainkan melekat pada memori kota, ruang budaya, dan praktik sosial sehari-hari. Narasi tentang Vihara Avalokitesvara di Kasemen, misalnya, sering digunakan untuk menegaskan warisan sejarah lintas iman sekaligus menjadi contoh bagaimana situs budaya dapat dibaca sebagai ruang perjumpaan yang perlu dikelola secara sensitif dalam konteks mayoritas–minoritas (Yudistira, 2021). Pada saat yang sama, dinamika politik lokal dapat memanfaatkan identitas sebagai komoditas, sementara ruang digital dapat memperbesar isu-isu sensitif menjadi ketegangan sosial. Artinya, integrasi politik di Serang menuntut tata kelola yang mampu bekerja di dua medan sekaligus: medan kebijakan publik yang menyangkut distribusi, representasi, dan akses, serta medan komunikasi digital yang menyangkut persepsi, emosi kolektif, dan pertarungan narasi. Dalam konteks demikian, kapasitas pemerintah tidak hanya diukur dari keberhasilan menjalankan

program, tetapi juga dari kemampuannya menjaga ruang publik tetap kondusif melalui komunikasi yang kredibel dan respons yang cepat.

Dengan pijakan itu, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis bentuk-bentuk implementasi Bhinneka Tunggal Ika dalam tata kelola Pemerintah Kota Serang—meliputi kebijakan publik, layanan, mekanisme partisipasi, serta komunikasi pemerintah—dan menjelaskan bagaimana praktik-praktik tersebut membentuk atau menghambat integrasi politik dalam masyarakat majemuk. Penelitian ini juga bertujuan mengkaji bagaimana disrupsi digital, khususnya disinformasi, polarisasi narasi, dan viralitas isu identitas, memengaruhi efektivitas tata kelola inklusif dan strategi pemerintah dalam menjaga kohesi sosial-politik (Sarjito, 2024; Mariyana, 2025). Secara konseptual, tujuan ini mengandaikan bahwa integrasi politik dapat dibaca melalui indikator trust, penerimaan aturan main, kerja sama lintas kelompok, serta kemampuan institusi meredam konflik dan memulihkan relasi sosial pasca-eskalasi isu identitas.

Tulisan ini sekaligus disusun untuk menguatkan argumen akademik bahwa Bhinneka Tunggal Ika dapat diperlakukan sebagai kerangka operasional governance di level kota, bukan semata ideal normatif. Dengan demikian, analisis diarahkan untuk menunjukkan hubungan antara nilai persatuan dalam keberagaman, desain tata kelola (kebijakan–layanan–partisipasi–komunikasi), dan keluaran integrasi politik, serta menjelaskan mengapa disrupsi digital membuat hubungan tersebut semakin kompleks dan menuntut strategi adaptif yang lebih lincah daripada pendekatan birokrasi konvensional (Badan Pengawas Pemilu RI, 2017; Hendytio et al., 2018). Kerangka ini menjadi penting karena di era digital, integrasi politik tidak hanya ditentukan oleh apa yang pemerintah lakukan, tetapi juga oleh bagaimana tindakan itu dipahami, dipersepsikan, dan diperdebatkan di ruang publik yang terfragmentasi.

Kebaruan penelitian ini terletak pada tiga hal. Pertama, penelitian ini mengoperasionalkan Bhinneka Tunggal Ika sebagai praktik tata kelola yang dapat diamati melalui kebijakan, layanan publik, partisipasi, dan komunikasi pemerintah, sehingga memperkaya kajian yang selama ini dominan normatif dan memperluasnya menjadi analisis institusional yang empiris. Kedua, penelitian ini mengintegrasikan kerangka integrasi politik dengan disrupsi digital dalam satu studi kasus pemerintahan kota, menempatkan ruang digital sebagai arena yang dapat memperkuat atau melemahkan kohesi dan kepercayaan publik, bukan sekadar kanal tambahan dalam komunikasi pemerintah (Sarjito, 2024; Mariyana, 2025). Ketiga, fokus pada Kota Serang sebagai locus ibu kota provinsi dengan dinamika urban-migrasi serta simbol keberagaman historis memberikan kontribusi empiris pada studi governance lokal di Indonesia yang selama ini lebih sering terpusat pada kota-kota besar tertentu atau pada skala nasional, sehingga memungkinkan pembacaan lebih halus mengenai bagaimana integrasi politik dikelola dalam konteks kota menengah yang menjadi pusat pemerintahan dan sekaligus simpul perjumpaan identitas (BPS Kota Serang, 2023; Yudistira, 2021).

2. METODE (10 PT)

Penelitian ini menggunakan desain studi kasus kualitatif dengan pendekatan analisis dokumen dan data sekunder untuk menelaah implementasi Bhinneka Tunggal Ika dalam tata kelola Pemerintahan Kota Serang serta kaitannya dengan integrasi politik di tengah dinamika keberagaman dan disrupsi digital. Data dikumpulkan melalui penelusuran sistematis terhadap sumber sekunder yang relevan, meliputi dokumen kebijakan dan perencanaan daerah (misalnya RPJMD, Renstra OPD, Perda/Perwal, notulen/siaran pers resmi), publikasi statistik dan laporan kelembagaan, pemberitaan media arus utama dan media lokal, serta jejak digital komunikasi publik pemerintah (konten situs resmi dan kanal media sosial pemerintah) dalam periode penelitian yang ditetapkan. Analisis dilakukan dengan analisis isi (content analysis) dan analisis tematik, melalui proses koding untuk mengidentifikasi: (1) bentuk-bentuk operasionalisasi nilai Bhinneka Tunggal Ika dalam kebijakan/layanan/komunikasi, (2) mekanisme integrasi politik yang tercermin dari narasi legitimasi, inklusi, dan pengelolaan isu sensitif, serta (3) pola disrupsi digital seperti disinformasi, polarisasi narasi, dan respons klarifikasi. Keabsahan temuan dijaga melalui triangulasi sumber (membandingkan lintas dokumen, statistik, media, dan kanal resmi), penelusuran konteks waktu-peristiwa (chronology tracing), serta audit jejak analisis (catatan koding dan matriks temuan) untuk memastikan konsistensi interpretasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN (10 PT)

A. Temuan Utama: Bhinneka Tunggal Ika sebagai Prinsip Operasional Tata Kelola dan Praktik Implementasinya di Kota Serang

Pembahasan ini menempatkan Bhinneka Tunggal Ika bukan sebagai semboyan normatif yang berhenti pada level wacana, melainkan sebagai prinsip operasional tata kelola (governance) yang jejak implementasinya dapat dilacak pada dokumen kebijakan, desain layanan publik, pengelolaan ruang publik, pola partisipasi, dan komunikasi pemerintah. Dalam perspektif ini, Bhinneka Tunggal Ika bekerja sebagai “logika pengambilan keputusan” yang mengarahkan bagaimana Pemerintah Kota Serang mengelola warga yang berbeda identitas, kepentingan, serta akses terhadap sumber daya, sehingga perbedaan tidak berkembang menjadi fragmentasi politik. Lensa analitis yang digunakan bergerak dari tata kelola inklusif menuju mekanisme integrasi politik, dengan kesadaran bahwa proses tersebut berjalan di tengah disrupsi digital yang mempercepat sirkulasi informasi, mengubah relasi pemerintah-warga, serta memodifikasi cara publik menafsirkan kebijakan (Sarjito, 2024; Mariyana, 2025). Karena berbasis data sekunder, temuan yang diuraikan bersifat interpretatif-analitis: memanfaatkan konsistensi narasi kebijakan, jejak komunikasi publik, serta kecenderungan isu dalam pemberitaan dan kanal resmi, tanpa mengklaim detail persepsi warga yang hanya bisa dipastikan melalui pengukuran primer.

Temuan pada level institusional menunjukkan bahwa nilai persatuan dan inklusi umumnya paling mudah dilacak melalui dokumen perencanaan dan regulasi. Dalam praktik governance, RPJMD/RKPD/Renja OPD dan perangkat regulasi layanan biasanya memuat orientasi pembangunan yang menegaskan pemerataan layanan, penguatan ketertiban sosial, peningkatan kesejahteraan, dan perlindungan sosial sebagai mandat pemerintah kota. Jejak nilai Bhinneka Tunggal Ika dalam dokumen semacam ini biasanya tidak selalu hadir sebagai frasa tunggal, melainkan sebagai rangkaian komitmen yang menekankan akses yang setara, pengurangan kerentanan, serta penguatan harmoni sosial. Publikasi statistik daerah menyediakan konteks mengenai dinamika sosial-demografis perkotaan yang menuntut kapasitas layanan dan kebijakan yang responsif terhadap heterogenitas warga (BPS Kota Serang, 2023). Pada titik ini, institusionalisasi nilai berfungsi sebagai dasar legitimasi: pemerintah menyatakan kota sebagai “ruang bersama” tempat seluruh warga berhak atas layanan dan perlakuan adil. Namun, keterbacaan nilai pada dokumen tidak otomatis menjamin integrasi politik; ia memerlukan konsistensi lintas sektor dan keberhasilan implementasi di lapangan.

Di tingkat implementasi, nilai Bhinneka Tunggal Ika menjadi paling konkret ketika masuk ke desain layanan publik dan akses yang setara, karena warga menilai keadilan negara dari pengalaman sehari-hari. Prinsip non-diskriminasi dalam layanan administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, serta bantuan sosial menjadi indikator penting: prosedur yang transparan dan standar layanan yang jelas bekerja sebagai “penengah” yang mengurangi prasangka antarkelompok. Dalam kerangka ini, keberadaan mekanisme pengaduan dan penanganan keluhan menjadi bagian dari akuntabilitas yang memperkuat penerimaan publik terhadap institusi. Namun, tata kelola layanan juga menyimpan titik rawan eksklusif: kelompok minoritas yang minim jaringan, migran baru, warga miskin urban, dan kelompok yang lemah literasi informasinya berpotensi tertinggal bukan karena identitas semata, tetapi karena hambatan akses dokumen, informasi, dan proses administratif. Pada situasi seperti ini, isu layanan mudah berubah menjadi isu identitas ketika ketidakpuasan publik dibingkai sebagai perlakuan tidak adil terhadap kelompok tertentu, terutama bila komunikasi pemerintah tidak cepat menjelaskan dasar prosedur dan data kebijakan (Sarjito, 2024). Dengan demikian, implementasi Bhinneka Tunggal Ika dalam layanan publik bukan hanya soal kesetaraan normatif, tetapi soal bagaimana prosedur dioperasikan, dijelaskan, dan dipertanggungjawabkan secara terbuka.

Temuan berikutnya terlihat pada bagaimana pemerintah mengelola ruang publik dan simbol kota sebagai arena perjumpaan identitas. Ruang publik—melalui event, ruang budaya, kawasan sejarah, maupun penataan kawasan—dapat menjadi instrumen integrasi jika dikelola sebagai ruang inklusif yang aman bagi semua, serta dikomunikasikan sebagai milik bersama. Dalam pembacaan governance, kebijakan penataan ruang publik bukan keputusan teknis belaka; ia membawa makna sosial-politik karena menentukan siapa yang merasa diterima, siapa yang merasa disingkirkan, dan bagaimana narasi kota dibentuk. Narasi tentang sejarah dan kebudayaan kota berfungsi sebagai perekat ketika menekankan kesalingan, warisan lintas komunitas, dan identitas kota yang plural. Namun, ruang publik juga dapat menjadi sumber gesekan bila penertiban, pembatasan aktivitas, atau kontestasi ekonomi di ruang kota ditangkap sebagai ketidakadilan yang diasosiasikan pada identitas. Disrupsi digital memperbesar risiko ini karena peristiwa di ruang publik cepat berubah menjadi konten: potongan video, foto, atau kutipan dapat mengubah kebijakan penataan menjadi konflik simbolik, bahkan sebelum pemerintah menyiapkan

penjelasan utuh. Karena itu, pengelolaan ruang publik memerlukan kombinasi penataan fisik, manajemen konflik, dan komunikasi publik yang sensitif.

Temuan lain yang menguatkan implementasi Bhinneka Tunggal Ika adalah keberadaan saluran partisipasi dan representasi dalam pengambilan keputusan. Secara formal, mekanisme seperti musrenbang, konsultasi publik, dan kanal aduan menandai adanya ruang partisipasi. Namun, integrasi politik tidak ditentukan oleh “ada atau tidaknya forum”, melainkan oleh kualitas partisipasi: apakah akses informasi setara, apakah kelompok sosial yang beragam hadir dan didengar, serta apakah aspirasi warga memiliki peluang memengaruhi keputusan. Dalam tata kelola kota majemuk, partisipasi berfungsi sebagai mekanisme pengakuan (*recognition*) dan pencegahan konflik: warga lebih mudah menerima kebijakan jika merasa dilibatkan dan memperoleh penjelasan rasional. Namun, risiko formalitas dan “*elite capture*” tetap mungkin terjadi ketika partisipasi dikuasai kelompok dengan sumber daya sosial lebih kuat atau ketika output forum tidak transparan. Pada konteks disrupsi digital, partisipasi dapat meluas melalui kanal online, tetapi juga mudah berubah menjadi “kebisingan” dan mobilisasi emosi. Hal ini membuat kebutuhan terhadap moderasi percakapan publik, transparansi tindak lanjut, dan kejelasan prosedur partisipasi menjadi makin penting agar ruang digital tidak menggerus integrasi, melainkan memperkuat akuntabilitas.

Dari keseluruhan temuan implementasi tersebut, dapat ditarik pemahaman bahwa Bhinneka Tunggal Ika bekerja sebagai prinsip operasional ketika empat ranah—kebijakan, layanan publik, ruang publik, dan partisipasi—berjalan konsisten dan saling menguatkan. Konsistensi ini penting karena integrasi politik bukan hasil satu kebijakan tunggal, melainkan hasil akumulasi pengalaman warga: pengalaman mendapatkan layanan secara adil, pengalaman melihat keragaman di ruang kota tanpa rasa terancam, pengalaman didengar dalam proses kebijakan, dan pengalaman memperoleh informasi yang kredibel saat isu sensitif muncul. Ketika salah satu ranah melemah—misalnya layanan tidak akuntabel atau komunikasi publik tidak responsif—maka rantai integrasi menjadi rapuh, terutama di era digital yang mempercepat pembentukan persepsi kolektif.

B. Mekanisme Integrasi Politik dan Peran Disrupsi Digital sebagai Moderator

Dari perspektif mekanisme, tata kelola inklusif menghasilkan integrasi politik melalui empat jalur yang saling terkait: pembentukan kepercayaan (*trust-building*), keadilan prosedural dan distribusi (*fairness & equity*), kolaborasi lintas aktor (*collaborative governance*), dan pengelolaan konflik serta pencegahan eskalasi. Kepercayaan publik terhadap pemerintah kota terbentuk ketika narasi kebijakan konsisten, layanan berjalan akuntabel, dan respons pemerintah pada isu publik dapat diprediksi serta berbasis prosedur. Dalam data sekunder, *trust* sering muncul sebagai indikasi melalui pola komunikasi yang stabil, respons kebijakan yang cepat dan jelas, serta kecenderungan pemberitaan yang menilai pemerintah mampu mengelola isu tanpa memperuncing ketegangan. *Trust* menjadi fondasi integrasi karena ia menurunkan kecenderungan publik membaca perbedaan sebagai ancaman; warga lebih mudah menerima keputusan yang tidak selalu memuaskan semua pihak ketika percaya pemerintah bertindak adil.

Keadilan prosedural dan distribusi bekerja sebagai mesin integrasi ketika kebijakan dipersepsi transparan, dapat diakses, dan tidak diskriminatif. Prosedur yang jelas membuat warga memahami dasar keputusan, sementara transparansi mengurangi ruang spekulasi. Dalam konteks kota, konflik kepentingan—misalnya terkait penataan ruang, bantuan sosial, atau penertiban—dapat berubah menjadi konflik identitas jika prosedur tidak dipahami publik atau jika komunikasi pemerintah menciptakan kesan tertutupan. Karena itu, mekanisme mitigasi seperti dialog, penjelasan dasar hukum, opsi transisi, dan kebijakan kompensasi menjadi penting agar ketegangan tidak bergeser dari perdebatan kebijakan menjadi polarisasi sosial. Di sinilah disrupsi digital sangat menentukan: ketidakjelasan prosedur mudah menjadi bahan framing viral dan mempercepat pembentukan stigma, sedangkan transparansi berbasis data dapat memutus rumor sebelum mengeras.

Kolaborasi lintas aktor memperkuat integrasi politik karena pemerintah kota jarang efektif bekerja sendiri dalam masyarakat majemuk. Kemitraan dengan tokoh komunitas, organisasi sosial, dan lembaga jembatan sosial membantu memperluas legitimasi dan kapasitas respons. Kolaborasi memiliki efek ganda: mempertemukan kelompok berbeda dalam kerja bersama, sekaligus menyediakan jaringan klarifikasi dan mediasi saat isu sensitif muncul. Dalam situasi disrupsi digital, kolaborasi menjadi semakin strategis karena narasi online sering memerlukan “penengah sosial” yang dipercaya publik, bukan hanya pernyataan formal pemerintah. Literatur tentang disinformasi menegaskan bahwa penguatan kolaborasi lintas pemangku kepentingan merupakan bagian penting dari respons terhadap hoaks dan polarisasi (Sarjito, 2024).

Pengelolaan konflik dan pencegahan eskalasi menjadi puncak dari mekanisme integrasi karena ia menentukan apakah perbedaan dikelola sebagai negosiasi kebijakan atau meledak sebagai konflik identitas. Dalam konteks kota majemuk, pola isu sensitif dapat berhubungan dengan SARA, migrasi, atau simbol budaya/agama, dan respons pemerintah yang cepat serta konsisten menjadi faktor penentu. Respons institusional dapat berupa klarifikasi, mediasi, edukasi publik, dan koordinasi keamanan yang proporsional. Evaluasi dalam konteks pemilu menunjukkan bahwa disinformasi dan propaganda dapat mengganggu integritas demokrasi serta memperbesar polarisasi, sehingga menuntut strategi mitigatif yang sistematis (Mariyana, 2025). Dengan kata lain, disrupsi digital memoderasi seluruh mekanisme integrasi: ia dapat memperkuat integrasi bila pemerintah memiliki protokol klarifikasi, satu pintu informasi, dan komunikasi berbasis data; namun ia dapat melemahkan integrasi bila respons lambat, pesan tidak selaras antar-OPD, dan transparansi rendah.

Secara keseluruhan, temuan menunjukkan bahwa disrupsi digital bukan sekadar tantangan komunikasi, melainkan bagian dari struktur governance itu sendiri. Ketika ruang digital menjadi arena utama pembentukan persepsi, maka kapasitas information governance—SOP klarifikasi, koordinasi antar-OPD, keterbukaan data, dan literasi digital—menjadi syarat integrasi politik. Tanpa itu, kebijakan yang secara substansi inklusif dapat kehilangan efektivitasnya karena dibaca publik melalui potongan narasi yang salah; sebaliknya, kebijakan yang masih memiliki keterbatasan dapat tetap diterima bila prosedurnya transparan, komunikasi pemerintah cepat dan empatik, dan ada jejaring sosial yang membantu klarifikasi.

C. Sintesis Model, Implikasi Kebijakan, Keterbatasan, dan Agenda Riset Lanjutan

Sintesis temuan dapat dirumuskan sebagai model: tata kelola inklusif (kebijakan–layanan–ruang publik–partisipasi–komunikasi) menghasilkan integrasi politik melalui mekanisme trust, fairness, kolaborasi, dan pengelolaan konflik, sementara disrupsi digital bertindak sebagai moderator yang mempercepat penguatan atau pelemahan integrasi. Dalam model ini, implementasi Bhinneka Tunggal Ika paling efektif ketika pemerintah kota mampu menjaga konsistensi antara apa yang tertulis dalam kebijakan, apa yang dialami warga dalam layanan, apa yang terlihat di ruang publik, dan apa yang didengar publik dalam komunikasi resmi. Kondisi pemungkin utamanya adalah kapasitas institusi (prosedur dan data), koordinasi lintas OPD, kepemimpinan yang konsisten pada agenda inklusi, kualitas komunikasi publik yang responsif, serta struktur partisipasi yang substantif. Penghambat utamanya meliputi fragmentasi koordinasi, partisipasi formalistik, kesenjangan akses informasi, dan rendahnya kesiapan komunikasi krisis di ruang digital (Sarjito, 2024; Mariyana, 2025).

Implikasi kebijakan dari model tersebut bergerak pada empat arah. Pertama, penguatan tata kelola inklusif melalui standar layanan non-diskriminatif, penyederhanaan akses informasi layanan, serta penguatan mekanisme pengaduan yang transparan dan terukur, khususnya bagi kelompok rentan dan warga yang tertinggal dalam akses administratif. Publikasi statistik daerah dapat dimanfaatkan untuk menajamkan pemetaan kerentanan dan mendesain intervensi layanan yang lebih proaktif (BPS Kota Serang, 2023). Kedua, penguatan partisipasi substantif melalui keterbukaan output musrenbang/konsultasi publik, mekanisme umpan balik yang menjelaskan tindak lanjut aspirasi, serta langkah mitigasi elite capture dengan memperluas akses informasi dan pendampingan partisipasi bagi komunitas yang kurang terwakili. Ketiga, penguatan manajemen komunikasi krisis dan “satu pintu informasi” melalui protokol klarifikasi, penunjukan juru bicara, standar waktu respons, serta konsistensi pesan antar-OPD agar isu sensitif tidak berkembang menjadi polarisasi. Keempat, penguatan ketahanan digital melalui literasi digital berbasis komunitas, kolaborasi dengan tokoh lokal dan institusi pendidikan, serta peningkatan transparansi data publik untuk menutup ruang spekulasi dan memperkuat kredibilitas informasi resmi (Sarjito, 2024; Mariyana, 2025).

Keterbatasan utama penelitian ini terletak pada penggunaan data sekunder yang memiliki potensi bias: dokumen pemerintah cenderung menonjolkan sisi normatif dan capaian, sedangkan media dapat menyeleksi isu tertentu berdasarkan nilai berita. Selain itu, data sekunder tidak mampu menangkap secara presisi persepsi warga terkait trust dan fairness; temuan hanya dapat dibaca sebagai indikasi melalui jejak komunikasi, respons kebijakan, dan dinamika isu publik. Karena itu, agenda riset lanjutan yang direkomendasikan adalah penguatan triangulasi melalui desain penelitian yang menggabungkan pengukuran primer dan analisis digital: survei trust dan kohesi sosial untuk menguji mekanisme integrasi secara kuantitatif, analisis jejaring percakapan digital untuk memetakan tema dan pola viralitas isu identitas, serta perbandingan antar kota untuk menilai apakah model implementasi Bhinneka Tunggal Ika dalam governance bersifat spesifik Serang atau memiliki pola umum pada kota menengah lain. Dengan agenda tersebut, kontribusi penelitian dapat diperluas dari pemetaan jejak tata

kelola menuju pengujian yang lebih ketat tentang bagaimana integrasi politik dibangun dan dipertahankan di tengah keberagaman serta disrupsi digital (Badan Pengawas Pemilu RI, 2017; Hendytio et al., 2018; Sarjito, 2024; Mariyana, 2025).

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi Bhinneka Tunggal Ika dalam tata kelola Pemerintahan Kota Serang paling efektif dipahami sebagai prinsip operasional yang bekerja melalui konsistensi antara arah kebijakan, pengalaman layanan publik, pengelolaan ruang publik, partisipasi warga, dan komunikasi pemerintah; ketika kelima ranah ini selaras, integrasi politik cenderung terbentuk melalui mekanisme kepercayaan (trust), keadilan prosedural-distributif (fairness), kolaborasi lintas aktor, serta pengelolaan konflik yang mencegah eskalasi isu identitas. Namun, disrupsi digital terbukti menjadi faktor pemoderasi yang menentukan kuat-lemahnya integrasi: ia memperkuat kohesi ketika pemerintah memiliki kapasitas information governance (protokol klarifikasi, satu pintu informasi, transparansi data, dan jejaring kolaboratif), tetapi melemahkan integrasi ketika respons lambat, pesan tidak konsisten, dan ruang klarifikasi kalah cepat dari viralitas rumor, sehingga kebijakan yang substantif inklusif pun dapat dipersepsi sebagai eksklusif. Dengan demikian, integrasi politik di Kota Serang tidak bergantung pada simbol persatuan semata, melainkan pada kemampuan institusi lokal menghadirkan keadilan yang terlihat, partisipasi yang bermakna, dan komunikasi publik yang kredibel dalam ekosistem informasi yang rentan polarisasi.

REFERENSI

- Badan Pengawas Pemilihan Umum Republik Indonesia. (2017). *Potensi penggunaan suku, agama, ras, dan antargolongan dalam pemilihan kepala daerah serentak tahun 2018: Identifikasi aktor politik SARA* (Laporan penelitian) [PDF]. https://bawaslu.go.id/sites/default/files/publikasi/Layout_Politik%20identitas.pdf
- Badan Pengawas Pemilihan Umum Republik Indonesia. (2018, January 14). *Potensi penggunaan suku, agama, ras, dan antar golongan dalam pemilihan kepala daerah serentak tahun 2018* (Halaman publikasi). <https://www.bawaslu.go.id/id/publikasi/potensi-penggunaan-suku-agama-ras-dan-antar-golongan-dalam-pemilihan-kepala-daerah>
- Badan Pusat Statistik Kota Serang. (2023). *Kota Serang dalam angka 2023* (No. Publikasi 36730.2304; Katalog 1102001.3673) [Publikasi statistik]. <https://serangkota.bps.go.id/id/publication/2023/02/28/cf2cba6c867f4c5196c92718/kota-serang-dalam-angka-2023.html>
- Centre for Strategic and International Studies. (2018, July). *Politik identitas dan akar konflik dalam pilkada serentak: Potensi dan mitigasi konflik* [Working paper]. <https://csis.or.id/publication/politik-identitas-dan-akar-konflik-dalam-pilkada-serentak-potensi-dan-mitigasi-konflik/>
- Hendytio, M. K., Fernandes, A., Perkasa, V. D., Okthariza, N., & Satria, A. (2018, July). *Politik identitas dan akar konflik dalam pilkada serentak: Potensi dan mitigasi konflik* [Working paper PDF]. https://s3-csis-web.s3.amazonaws.com/doc/CSIS_politik_identitas.pdf?download=1
- Pemerintah Kota Serang. (2026). *Vihara Avalokitesvara, simbol keberagaman dan warisan sejarah Kota Serang*. <https://serangkota.go.id/detailpost/vihara-avalokitesvara-simbol-keberagaman-dan-warisan-sejarah-kota-serang>
- Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Serang. (n.d.). *Vihara Avalokitesvara yang tertua di Banten*. Diakses 6 Maret 2026, dari <https://ppid.serangkota.go.id/detailpost/vihara-avalokitesvara-yang-tertua-di-banten>
- Sarjito, A. (2024). Hoaks, disinformasi, dan ketahanan nasional: Ancaman teknologi informasi dalam masyarakat digital Indonesia. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 6(2), 175–186. <https://journal.unpacti.ac.id/index.php/JGLP/article/download/1547/871>
- Ardiyanto, E., Isma, I., Anugrah, I. P., & Mariyana, D. (2025). *Evaluasi terhadap disinformasi dan propaganda dalam dinamika Pemilu 2024* [Buku elektronik]. Badan Pengawas Pemilihan Umum. <https://e-lib.bawaslu.go.id/detail/5361c143-9f63-447a-80a2-f9d278772ba7-1746172827/evaluasi-terhadap-disinformasi-dan-propaganda-dalam-dinamika-pemilu-2024>