

## ABSTRAK

Pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia di awal tahun 2020, diikuti dengan kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) melalui penerapan skema *Work Form Home* (WFH), membuat instansi pemerintah semakin tergantung pada pemanfaatan media sosial sebagai medium komunikasi internal. Komunikasi yang termediasi – *computer mediated communication* – seperti media sosial merupakan salah satu tantangan bagi instansi pemerintah untuk dapat menjangkau dan melibatkan pegawai di mana pun lokasi mereka. Dengan metode penelitian kualitatif studi kasus menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dan studi pustaka, penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan latar belakang yang detil, intensif dan mendalam mengenai pemanfaatan media sosial sebagai medium komunikasi internal dan implikasinya terhadap KPPN Padang Sidempuan sebagai objek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan untuk memenuhi kebutuhan komunikasi internal di Masa Pandemi Covid-19, KPPN Padang Sidempuan memanfaatkan setidaknya dua saluran komunikasi, termasuk media sosial aplikasi WhatsApp, dan Aplikasi *e-Kemenkeu* yang dikembangkan dan dioperasikan oleh Kementerian Keuangan sebagai media komunikasi internal yang bersifat formal. Pemanfaatan kedua media tersebut mampu memfasilitasi komunikasi antar pegawai yang berimplikasi pada tumbuhnya budaya berbagi pengetahuan dan keterlibatan pegawai. Namun demikian, masih perlu mendapat perhatian, *awareness* dari pegawai agar lebih aktif menyampaikan ide dan keahlian mereka sehingga *implicit knowledge* dapat diubah menjadi *explicit knowledge* khususnya melalui pemanfaatan aplikasi *e-Kemenkeu*. Aplikasi *e-Kemenkeu* juga belum memfasilitasi komunikasi *real time* secara personal dan/atau grup yang menjadi kebutuhan utama komunikasi internal KPPN Padang Sidempuan di Masa Pandemi Covid-19 ini.

Kata Kunci: Komunikasi Internal, KPPN Padang Sidempuan, Media Sosial, Pandemi Covid-19

## ABSTRACT

At the beginning of 2022 the Covid-19 pandemic hit Indonesia, to prevent its spread, the government made a policy for the Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), one of which was the implementation of the Work From Home (WFH) scheme. Internal communication in government agencies is mediated by new media, including social media. Computer-mediated communication is a challenge for government agencies to be able to reach and engage employees regardless of their location. With case qualitative research methods using data collection techniques through interviews, observations, and documentation and literature studies, this study aims to obtain detailed, intensive and in-depth background regarding the use of social media and internal communication to KPPN Padang Sidempuan as the object of research. The results show that to meet the needs of internal communication during the Covid-19 Pandemic, KPPN Padang Sidempuan utilizes at least two communication channels, including the WhatsApp application social media, and the *e-Kemenkeu* application which was developed and operated by the Ministry of Finance as a formal internal communication medium. The use of these two media is able to facilitate communication between employees which has implications for a culture of knowledge sharing and employee involvement. However, it still needs attention, awareness from employees to be more active in conveying their ideas and expertise so that implicit knowledge can be converted into explicit knowledge, especially through the application of the *e-MoF* application. The *e-Kemenkeu* application has also not facilitated personal and/or group real time communication, which is the main need for internal communication at the KPPN Padang Sidempuan during the Covid-19 pandemic.

**Keywords:** Internal Communication, KPPN Padang Sidempuan, Social Media, Covid-19 Pandemic