

Strategi Komunikasi Diskominfo Medan dalam Membangun Kepercayaan dan Literasi Informasi Masyarakat

Siti Sarah^{1✉}, Muhammad Alfikri²

(1,2) Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelaporan berita yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan (Diskominfo) sebagai bentuk praktik komunikasi publik dan dampaknya terhadap kepercayaan publik dan literasi informasi di kalangan masyarakat perkotaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipan, dan dokumentasi. Informan dipilih menggunakan purposive sampling, yang terdiri dari staf internal Diskominfo Kota Medan dan anggota masyarakat sebagai penerima informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelaporan Diskominfo terutama berfokus pada pemanfaatan platform media digital, khususnya Instagram dan TikTok, dengan pola komunikasi dua arah yang dibangun melalui interaksi media sosial yang aktif. Dari perspektif publik, informasi pemerintah dianggap mudah diakses dan relatif kredibel, meskipun audiens masih cenderung memverifikasi informasi yang mereka terima secara independen. Penelitian ini juga menemukan bahwa strategi pelaporan ini berkontribusi pada peningkatan literasi informasi publik, meskipun kemampuan publik dalam menyaring dan mengevaluasi informasi tidak merata. Kebaruan penelitian ini terletak pada penekanannya pada hubungan antara strategi pelaporan digital pemerintah, kepercayaan publik, dan literasi informasi dalam konteks komunikasi digital perkotaan. Studi ini berkontribusi pada pengembangan studi komunikasi publik dengan menunjukkan bahwa pelaporan pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme penyampaian informasi, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk memperkuat kepercayaan publik dan literasi informasi digital secara bersamaan.

Abstract: This study aims to analyze the news reporting strategy implemented by the Medan City Communication and Informatics Office (Diskominfo) as a form of public communication practice and its impact on public trust and information literacy among urban communities. The study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews, participant observation, and documentation. Informants were selected using purposive sampling, consisting of internal staff of the Medan City Diskominfo and members of the public as information recipients. The findings reveal that Diskominfo's reporting strategy primarily focuses on the utilization of digital media platforms, particularly Instagram and TikTok, with a two-way communication pattern established through active social media interaction. From the public perspective, government information is perceived as accessible and relatively credible, although audiences still tend to independently verify the information they receive. The study also found that this reporting strategy contributes to improving public information literacy, despite uneven public abilities in filtering and evaluating information. The novelty of this research lies in its emphasis on the relationship between government digital reporting strategies, public trust, and information literacy within the context of urban digital communication. This study contributes to the development of public communication studies by demonstrating that government reporting functions not only as an information delivery mechanism but also as a strategic instrument for strengthening public trust and digital information literacy simultaneously.

Article history:

Received: 23 April 2026

Revised: 11 Mei 2026

Accepted: 23 Mei 2026

Published: 26 Mei 2026

Kata Kunci:

*Komunikasi Pemerintah,
Hubungan Masyarakat Digital,
Keterlibatan Media Sosial,
Kredibilitas Publik,
Verifikasi Informasi,*

Keyword:

*Government Communication,
Digital Public Relations,
Social Media Engagement,
Public Credibility,
Information Verification,*

This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



How to cite: Sarah, S., Alfikri, M. (2026). Strategi Komunikasi Diskominfo Medan dalam Membangun Kepercayaan dan Literasi Informasi Masyarakat. *PERSEPTIF: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 4(2), 121–129. <https://doi.org/10.70716/perseptif.v4i2.488>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola komunikasi publik pemerintah, terutama di wilayah perkotaan dengan tingkat penggunaan internet dan media sosial yang tinggi. Kondisi ini menjadikan komunikasi publik sebagai instrumen penting dalam membangun hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Wardani et al., 2023). Di Kota Medan, arus informasi tidak hanya berasal dari pemerintah, tetapi juga media digital dan konten warga, sehingga menciptakan ruang komunikasi yang dinamis sekaligus rentan disinformasi (Rahmawati et al., 2023). Dalam konteks ini, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Medan berperan strategis dalam pengelolaan dan penyebaran informasi publik melalui berbagai kanal digital. Pemanfaatan media sosial seperti Instagram dan TikTok menunjukkan bahwa strategi pemberitaan pemerintah kini bersifat digital dan interaktif. Namun, tingginya konsumsi informasi tidak selalu diikuti oleh literasi yang memadai, sehingga masyarakat masih perlu melakukan verifikasi mandiri terhadap informasi yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi pemerintah berpengaruh terhadap kepercayaan publik dan literasi informasi (Sulistiyowati, 2021). Namun, konsumsi media yang tinggi tidak selalu berarti literasi yang baik. Hoaks dapat muncul karena masyarakat sering menerima informasi tanpa verifikasi penting. Karena situasi ini, strategi pemberitaan pemerintah yang berkualitas tinggi sangat berpengaruh terhadap kepercayaan publik (Suratman et al., 2025).

Literatur sebelumnya lebih banyak membahas pelayanan informasi atau literasi digital secara terpisah, sementara kajian yang secara khusus menganalisis strategi pemberitaan sebagai praktik komunikasi publik yang terintegrasi dengan kepercayaan dan literasi informasi masih terbatas, khususnya pada konteks Kota Medan (Kurniawan, & Wijoyo, 2025). Padahal, strategi komunikasi pemerintah berfungsi tidak hanya sebagai penyampai pesan, tetapi juga sebagai pembentuk persepsi dan perilaku publik (Kadek et al., 2025). Hal ini menjadi semakin kompleks di Kota Medan yang memiliki karakteristik masyarakat heterogen, sehingga penerimaan informasi juga dipengaruhi oleh latar belakang sosial, budaya, dan pendidikan (Herdono & Makarim, 2023).

Sejauh ini, kajian mengenai komunikasi pemerintah lebih banyak menyoroti aspek kebijakan informasi atau pelayanan informasi publik yang berfokus normatif pelayanan informasi, sementara penelitian yang mengkaji strategi pemberitaan sebagai praktik komunikasi publik serta implikasinya terhadap kepercayaan dan literasi informasi masih terbatas, khususnya di Kota Medan (Wilhelmus, 2025). Strategi komunikasi juga merupakan hal yang penting dalam praktik komunikasi publik, terutama dalam konteks pemerintahan. R. Wayne Pace dan Brent D. Peterson, seperti yang telah dijelaskan oleh M. Dalls Burnett, menyatakan bahwa tujuan utama dari strategi komunikasi adalah memastikan pesan yang sampai kepada khalayaknya, mendorong masyarakat menerima pesan tersebut, serta juga memotivasi khalayak untuk bertindak sesuai dengan pesan yang telah disampaikan (Ashikin & Alfikri, 2023). Apabila penelitian mengenai strategi pemberitaan Kominfo Kota Medan tidak dilakukan, maka praktik komunikasi publik pemerintah berpotensi berjalan tanpa evaluasi yang komprehensif. Hal ini dapat berdampak pada rendahnya efektivitas penyampaian informasi, melemahnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah, serta keadaan dalam peningkatan literasi informasi masyarakat perkotaan. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut dapat menghambat terciptanya komunikasi publik yang partisipatif dan demokratis (Salvator & K. Heremba, 2023).

Berdasarkan penelitian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana strategi pemberitaan Kominfo Kota Medan dijalankan sebagai praktik komunikasi publik, serta bagaimana implikasinya terhadap kepercayaan dan literasi informasi masyarakat perkotaan di Kota Medan. (Thadi, 2020) mengembangkan sebuah model komunikasi publik yang terdiri dari empat tipe. Pertama, *Press Agency* yang berfokus pada promosi dan propaganda. Kedua, *Public Information*, yang menekankan penyampaian informasi yang akurat dan transparan kepada masyarakat. Ketiga, *Two-Way Asymmetrical*, yaitu komunikasi dua arah yang di mana lebih menekankan adaptasi publik terhadap organisasi. Keempat, *Two-Way Symmetrical*, yaitu komunikasi dua arah yang seimbang, yang di mana antara organisasi dan masyarakat saling beradaptasi (Muktiarsih et al., 2025).

Penelitian ini dilakukan karena masih kurangnya kajian ilmiah mengenai strategi pemberitaan Kominfo Medan dalam konteks praktik komunikasi publik. Selain itu, pentingnya pemahaman tentang dampak pemberitaan pemerintah terhadap kepercayaan publik dan literasi informasi masyarakat perkotaan yang menjadi dasar signifikan bagi penelitian ini. Dinamika masyarakat perkotaan semakin melek digital dan juga menuntut adanya strategi komunikasi publik pemerintah yang adaptif dan responsif, sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh publiknya. Strategi pemberitaan Diskominfo berperan sebagai mekanisme difusi informasi yang memengaruhi tingkat literasi informasi masyarakat. Everett Rogers menekankan bahwa difusi adalah proses penyebaran inovasi melalui interaksi sosial yang teratur, di mana suksesnya adopsi dipengaruhi oleh seberapa baik inovasi yang dapat memenuhi kebutuhan, nilai, dan konteks budaya dari para penerimanya. Difusi inovasi tidak hanya sekadar penemuan yang baru, melainkan juga mencakup proses penerimaan dan integrasi ide, praktik, atau teknologi ke dalam kehidupan masyarakat (Peranginangin et al., 2025).

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti meninjau beberapa tinjauan terdahulu yang memiliki beberapa topik yang relevan dengan strategi pemberitaan Kominfo Medan, kepercayaan publik, dan literasi masyarakat perkotaan. Penelitian oleh (Husna & Ayuh, 2025) mengkaji strategi komunikasi dan informatika kota Bengkulu dalam meningkatkan literasi digital masyarakat pada masa transformasi digital. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya kemampuan masyarakat dalam menyaring informasi digital dengan maraknya hoaks, lemahnya kesadaran terhadap keamanan data pribadi, serta rendahnya etika bermedia. Selanjutnya, penelitian (Stiawati, 2024) yang menemukan bahwa strategi pelayanan informasi publik di Diskominfo Kota Cilegon belum optimal, yang ditandai dengan adanya rendah pemanfaatan kanal resmi, keterbatasan sumber daya, serta lemahnya koordinasi antar organisasi perangkat daerah. Kondisi tersebut berdampak pada menurunnya kepercayaan publik dan rendahnya literasi informasi masyarakat. Sementara itu, penelitian (Vernanda & Choiriyah, 2025) menunjukkan bahwa Diskominfo Kabupaten Sidoarjo bertanggung jawab untuk menyediakan dan mengelola informasi publik melalui berbagai platform komunikasi, seperti website dan media sosial. Namun, kekurangan sumber daya manusia dan partisipasi masyarakat yang rendah dalam mengakses informasi masih menjadi kendala dalam pelaksanaannya. Berdasarkan teori komunikasi publik dan difusi inovasi, keberhasilan penyebaran informasi ditentukan oleh kesesuaian pesan dengan kebutuhan dan konteks sosial masyarakat (Peranginangin et al., 2025). Oleh karena itu, strategi pemberitaan Diskominfo dapat dipahami sebagai mekanisme yang tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga memengaruhi adopsi pemahaman dan kepercayaan masyarakat.

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis terpadu strategi pemberitaan Diskominfo Kota Medan sebagai praktik komunikasi publik yang dikaitkan secara simultan dengan kepercayaan dan literasi informasi masyarakat perkotaan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung parsial, penelitian ini menempatkan ketiga aspek tersebut dalam satu kerangka analisis komunikasi publik yang lebih integratif dan kontekstual. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi pemberitaan Diskominfo Kota Medan dalam komunikasi publik, menilai kepercayaan masyarakat terhadap informasi pemerintah, serta mengevaluasi implikasinya terhadap literasi informasi masyarakat perkotaan. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana strategi pemberitaan Diskominfo Kota Medan dijalankan, bagaimana persepsi kepercayaan publik terhadap informasi tersebut, dan bagaimana dampaknya terhadap literasi informasi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif yang bertujuan memahami dan menggambarkan fenomena sosial secara mendalam berdasarkan perspektif informan (Miles et al., 2020). Pendekatan ini dipilih karena mampu mengungkap makna, persepsi, dan pengalaman subjektif terkait praktik komunikasi publik di Kota Medan. Sumber data terdiri atas data primer dan sekunder (Creswell & Poth, 2020). Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif terhadap praktik komunikasi Diskominfo Kota Medan. Data sekunder berasal dari dokumen resmi, arsip, serta literatur ilmiah yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan secara simultan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk meningkatkan validitas temuan (Pulford, 2023). Penelitian ini dilaksanakan selama ± 3 bulan, yaitu pada tahap pengumpulan hingga analisis data lapangan.

Informan dipilih menggunakan purposive sampling berdasarkan keterlibatan langsung dalam pengelolaan dan penerimaan informasi publik. Jumlah informan sebanyak 5 orang yang terdiri dari Kepala Bidang Komunikasi Publik, Staf Pengelolaan Komunikasi Publik, serta masyarakat Kota Medan sebagai penerima informasi. Jumlah ini dipilih karena telah mencapai tingkat *data saturation* (kejenuhan data), di mana informasi yang diperoleh sudah cukup konsisten dan mendalam untuk menjawab fokus penelitian. Analisis data menggunakan model interaktif Miles & Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Flick, 2018). Proses reduksi dilakukan dengan memilah data relevan, kemudian disusun dalam bentuk kategorisasi tematik sebelum dianalisis lebih lanjut. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber (perbandingan data antarinforman), triangulasi metode (wawancara, observasi, dokumentasi), serta member check yaitu konfirmasi hasil wawancara kepada informan untuk memastikan kesesuaian interpretasi peneliti dengan realitas lapangan. Dengan demikian, validitas dan reliabilitas temuan penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi pemberitaan digital Diskominfo Kota Medan sebagai praktik komunikasi publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemberitaan digital Diskominfo Kota Medan telah mengarah pada pendekatan berbasis teknologi dan segmentasi audiens. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Komunikasi Publik, strategi utama difokuskan pada pengembangan konten kreatif, seperti penggunaan animasi, desain visual interaktif, dan penyajian informasi yang tidak monoton. Informan menyatakan bahwa, "*konten harus dibuat menarik agar generasi muda, khususnya*

Gen-Z, tidak hanya menerima informasi tetapi juga tertarik untuk membacanya". Platform utama yang digunakan adalah Instagram dan TikTok, dengan Instagram sebagai kanal utama penyebaran informasi resmi. Temuan ini sejalan dengan konsep **Model Komunikasi Publik** (Grunig & Kim, 2021) di mana Diskominfo lebih dominan menerapkan model *public information* yang menekankan akurasi, verifikasi data, dan pencegahan disinformasi. Namun, terdapat indikasi pergeseran menuju *two-way symmetrical communication* melalui interaksi komentar dan layanan pengaduan digital, meskipun belum optimal.

Proses produksi informasi melibatkan tim komunikasi publik, tim kreatif, serta tenaga magang yang memiliki kompetensi digital. Alur informasi dimulai dari OPD hingga pimpinan daerah, kemudian dikonversi menjadi konten digital. Hal ini menunjukkan adanya sistem kerja terstruktur dalam produksi informasi publik. Jika dikaitkan dengan teori difusi inovasi Rogers, strategi ini menunjukkan adaptasi terhadap kebutuhan audiens digital, khususnya Gen-Z yang cenderung responsif terhadap konten visual dan cepat. Selain itu, respons terhadap isu viral dilakukan melalui pendekatan klarifikasi berbasis data. Salah satu informan menyatakan, "*setiap isu yang viral harus segera diklarifikasi dengan data agar masyarakat tidak salah memahami informasi*". Hal ini menunjukkan upaya menjaga kredibilitas informasi sebagai fondasi kepercayaan publik.

Untuk membangun hubungan yang dipercaya dengan masyarakat dan meningkatkan partisipasi dalam pemerintahan, lembaga publik perlu menjaga saluran komunikasi tetap terbuka (Emmanuel & Ewoh, 2025). Melalui partisipasi dan komunikasi dengan warga, dapat tercipta kepercayaan serta memberikan individu rasa memiliki dan keterikatan. Untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kepada instansinya, organisasi publik menerapkan berbagai strategi yang disesuaikan dengan kemajuan teknologi dan kebutuhan masyarakat saat ini. Penelitian yang sudah dilakukan, Diskominfo menggunakan pendekatan melalui media sosial sebagai salah satu cara utama dalam menyampaikan informasi. Strategi ini juga cukup berhasil karena bisa menjangkau lebih banyak orang dengan cepat, sehingga informasi yang diberikan bisa diterima secara tepat, akurat, dan mudah diakses oleh berbagai masyarakat. Selain itu, penggunaan media sosial juga memungkinkan interaksi dua arah, dimana masyarakat bisa merespons, mengajukan pertanyaan, atau menyampaikan pendapat secara langsung.

Persepsi masyarakat terhadap kredibilitas dan aksesibilitas informasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menilai informasi Diskominfo Kota Medan cukup mudah diakses melalui media digital dan dianggap relatif kredibel. Namun, tingkat kepercayaan bersifat selektif dan tidak sepenuhnya absolut. Sebagaimana dikemukakan salah satu informan, "*saya percaya informasi dari pemerintah, tetapi tetap perlu mengecek sumber lain untuk memastikan kebenarannya*". Pernyataan ini menunjukkan adanya pola *critical trust*, yaitu kepercayaan yang disertai verifikasi mandiri.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Kusuma et al., 2024). yang menyatakan bahwa masyarakat digital cenderung tidak menerima informasi secara langsung tanpa validasi silang. Dalam konteks ini, keterbukaan informasi belum sepenuhnya menjamin kepercayaan publik, melainkan harus didukung oleh transparansi, konsistensi pesan, dan komunikasi dua arah. Meskipun informasi sudah dapat diakses dengan mudah melalui platform digital, tingkat kredibilitasnya belum sepenuhnya diterima. Masyarakat umumnya tidak langsung mempercayai informasi pemerintah, melainkan membandingkan dengan sumber lain sebagai antisipasi terhadap kemungkinan disinformasi pesan (Lubis et al., 2024).

Dibandingkan dengan studi (Angganten, 2024). penelitian ini memperkuat bahwa komunikasi pemerintah tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga relasional. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan publik terbentuk melalui kombinasi antara kredibilitas sumber, kejelasan informasi, dan interaksi sosial digital. Temuan lapangan juga mendukung pernyataan tersebut. Pola sikap yang sama ditunjukkan oleh ketiga informan, yakni mempercayai informasi pemerintah dan membutuhkan verifikasi mandiri. Informan pertama, Zahara Vonna mengatakan bahwa meskipun percaya ia cenderung percaya namun tidak sepenuhnya percaya. Terutama jika informasi yang disampaikan tidak disertai data yang jelas untuk mendukungnya.

Hal ini menunjukkan bahwa transparansi adalah faktor penting dalam membangun kepercayaan publik. Informan kedua, Dea Eliza mengatakan bahwa akun resmi pemerintah lebih dapat dipercaya karena dianggap memiliki kredibilitas sebagai sumber informasi yang dapat diandalkan. Sementara itu, informan ketiga Ela Amelia menunjukkan sikap yang sama yakni percaya pada informasi pemerintah, tetapi tetap mencari informasi tambahan sebelum sampai pada kesimpulan. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat saat ini lebih cerdas dalam menilai informasi publik. Meskipun masih ada kepercayaan terhadap pemerintah, itu bersifat sementara dan bergantung pada kualitas informasi yang diberikan. Dampaknya, pemerintah harus terus meningkatkan kualitas komunikasi publik melalui penyediaan informasi yang jelas, akurat, mudah dipahami serta mudah diakses untuk meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan masyarakat dalam menerima informasi yang akan diberikan dan disebarluaskan ke media.

Implikasi strategi pemberitaan terhadap literasi informasi masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemberitaan Diskominfo berkontribusi terhadap peningkatan literasi informasi masyarakat, terutama pada kelompok usia muda yang lebih adaptif terhadap teknologi digital. Namun, terdapat kesenjangan literasi antar kelompok masyarakat, khususnya dalam kemampuan verifikasi informasi. Sebagaimana dikemukakan (Ridwan et al., 2025) peningkatan akses informasi tidak selalu diikuti oleh peningkatan kemampuan literasi digital. Temuan ini diperkuat oleh kondisi lapangan bahwa masyarakat mulai menunjukkan perilaku *self-verification*, yaitu membandingkan informasi dari berbagai sumber sebelum mempercayainya. Salah satu informan menyatakan, *"biasanya saya cek dulu di akun lain atau berita lain sebelum percaya sepenuhnya"*. Hal ini menunjukkan bahwa literasi informasi masyarakat mulai berkembang ke arah yang lebih kritis, meskipun belum merata.

Jika dibandingkan dengan (Komara & Widjaya, 2024) temuan ini menguatkan bahwa generasi muda memiliki kecenderungan lebih kuat dalam menolak disinformasi, terutama ketika didukung lingkungan digital yang edukatif. Dengan demikian, strategi pemberitaan pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai distribusi informasi, tetapi juga sebagai instrumen edukasi literasi digital masyarakat.

Secara konseptual, penelitian ini menegaskan bahwa literasi informasi tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh desain sistem komunikasi pemerintah. Sejalan dengan (Aulia et al., 2025) komunikasi dua arah yang efektif menjadi kunci dalam meningkatkan pemahaman publik terhadap informasi pemerintah. Dengan demikian, kualitas komunikasi publik pemerintah berperan dalam membentuk tingkat literasi informasi masyarakat secara bersama-sama. Dengan memahami strategi yang tepat implikasi dari strategi pemberitaan menunjukkan bahwa penguatan literasi informasi menjadi hal yang sangat penting ditengah maraknya hoaks dan disinformasi yang ada di media sosial. Melalui penyampaian informasi yang tepat, pemerintah dapat membantu masyarakat

mengenali perbedaan antara informasi yang dapat dipercaya dan yang meragukan. Sekaligus mendorong sikap yang lebih bijak dalam mengonsumsi serta membagikan informasi (Nisa, 2024). Dengan demikian, pemberitaan tidak hanya berperan sebagai sarana penyampaian pesan, tetapi juga turut membentuk kemampuan masyarakat agar lebih kritis dan selektif dalam menyikapi arus informasi berita

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemberitaan yang dijalankan oleh Diskominfo Kota Medan mengalami perkembangan ke arah komunikasi digital yang lebih adaptif melalui pemanfaatan media sosial sebagai kanal utama penyebaran informasi. Strategi ini cenderung mengadopsi model *public information* yang menekankan akurasi dan transparansi, serta mulai mengarah pada pola komunikasi dua arah melalui interaksi dengan masyarakat di ruang digital. Dari sisi masyarakat, informasi pemerintah dinilai relatif mudah diakses dan memiliki kredibilitas yang cukup baik. Namun, tingkat kepercayaan publik tidak bersifat absolut, melainkan disertai kecenderungan untuk melakukan verifikasi mandiri melalui sumber lain. Hal ini menunjukkan meningkatnya sikap kritis masyarakat dalam menyikapi informasi publik. Selain itu, strategi pemberitaan memberikan kontribusi terhadap peningkatan literasi informasi masyarakat, terutama pada generasi muda yang lebih adaptif terhadap media digital. Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan dalam kemampuan masyarakat untuk menganalisis dan memverifikasi informasi secara kritis.

Secara praktis, penelitian ini menunjukkan bahwa penguatan strategi komunikasi digital pemerintah perlu diarahkan pada peningkatan interaktivitas, transparansi data, serta edukasi literasi informasi kepada masyarakat. Hal ini penting untuk memperkuat kepercayaan publik sekaligus meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mengelola informasi secara kritis. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah informan yang terbatas serta fokus kajian yang hanya pada konteks Diskominfo Kota Medan, sehingga generalisasi temuan masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah, memperbanyak informan, serta mengkaji variabel lain seperti efektivitas platform digital dan perilaku komunikasi masyarakat secara lebih mendalam. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa strategi pemberitaan tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai instrumen penting dalam membangun komunikasi publik yang partisipatif, kredibel, dan berkelanjutan di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Angganten, T. A. (2024). Penerapan E-Government Guna Mendukung Transparansi Dan Keterbukaan Informasi Publik Di Desa Tapak Kabupaten Magetan. *Jurnal Sosial Humaniora*, 1(2), 220–229. <https://doi.org/10.70214/vyb31023>
- Ashikin, P., & Alfikri, M. (2023). STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN PADA PT. NUTRIFOOD INDONESIA. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 4(2), 607–615. <https://doi.org/10.35870/jimik.v4i2.260>
- Aulia, R., Kamila, Z. C., Naradika, F. A., & Amalia, D. (2025). Strategi Public Relations Suara Surabaya Untuk Membangun Kepercayaan Audiens Dalam Penyebaran Informasi Publik. *JUSKOP-Jurnal Studi Komunikasi dan Politik*, 2(1), 350–363. <https://doi.org/10.3342/juskop.v2i1.430>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.

- Emmanuel, O., & Ewoh, A. I. E. (2025). Government Communication Strategies and Citizen Participation: A Thematic Review. *Journal of Public Management & Social Policy*, 31(1), 117-133. <https://digitalscholarship.tsu.edu/jpmsp/vol31/iss1/8>
- Flick, U. (2018). Triangulation in Data Collection. *The SAGE Handbook of Qualitative Data Collection*. <https://doi.org/10.4135/9781526416070.n34>
- Grunig, J. E., & Kim, J. N. (2021). 15 The Four Models Of Public Relations And Their Research Legacy. *Public relations*, 27, 277-312. <https://doi.org/doi:10.1515/9783110554250-015>
- Herdono, I., & Makarim, D. (2023). Strategi Komunikasi Publik Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam Meningkatkan Reputasi Di Masyarakat. *DIGICOM: Jurnal Komunikasi dan Media*, 3(3), 220-236. <https://doi.org/10.37826/digicom.v3i3.560>
- Husna, S. N., & Ayuh, E. T. (2025). Studi Tentang Strategi Komunikasi Publik Kominfo Kota Bengkulu dalam Mendorong Literasi di Masa Transformasi Digital. *Federalisme: Jurnal Kajian Hukum Dan Ilmu Komunikasi*, 2(3), 208–217. <https://doi.org/10.62383/federalisme.v2i3.1074>
- Kadek, A. R. M., Latupeirissa, J. J. P., Nyoman, S. I., & Agung, M. I. A. (2025). Media Konvergen dan Literasi Media terhadap Kepercayaan Informasi Digital Gen Z. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 7491-7501. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.3052>
- Komara, D. A., & Widjaya, S. N. (2024). Memahami Perilaku Informasi Gen-Z dan Strategi Melawan Disinformasi: Sebuah Tinjauan Literatur Penggunaan Media Sosial. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 10(2), 155. <https://doi.org/10.20961/jpi.v10i2.85775>
- Kurniawan, A., & Wijoyo, S. (2025). Strategic public relations for strengthening public trust in government. *International Research Journal of Business Studies*, 18(1), 43-51. <https://doi.org/10.21632/irjbs.18.1.43-51>
- Kusuma, A. D., Yendra, M., Bakhtiar, R., Takdir, M., & Handrina, E. (2024). Pengaruh Media Sosial Terhadap Pola Komunikasi Pemerintah Dan Masyarakat Dalam Era Digital. *Ekasakti Jurnal Penelitian Dan Pengabdian*, 5(1), 23–32. <https://doi.org/10.31933/ejpp.v5i1.1206>
- Lubis, M. A. A., Sembiring, M. A. E., Fahirah, R., & Perangin Angin, D. I. (2024). New Media: Analisis Konten Etika Komunikasi Publik Humas Pemerintahan pada Akun X @Kemkominfo. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(3), 1477–1486. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i3.1564>
- Miles, M. B., Huberman, A., Saldana, M. and, & Johnny. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publication.
- Muktiarsih, A. Y., Wisudawanto, R., & Indreswari, E. P. (2025). Kajian Model Komunikasi Humas Pemerintah Daerah:(Studi Kasus Model Komunikasi Daerah Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen pada Acara HUT Sragen Ke-278). *TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial Dan Humaniora*, 3(1), 295-308. <https://doi.org/10.47861/tuturan.v3i1.1624>
- Nisa, K. (2024). Peran Literasi di Era Digital Dalam Menghadapi Hoaks dan Disinformasi di Media Sosial. *Impressive: Journal of Education*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.61502/ijoe.v2i1.75>
- 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), 58-69. <http://dx.doi.org/10.30829/komunikologi.v9i2.26943>
- Pulford, H. (2023). Qualitative Research : Its Approach into the Intricacies of Human Experiences. *Anthropology*, 11(1000319), 10–11. <https://doi.org/10.35248/2332-0915.23.11.319>
- Rahmawati, K. (2023). *Pengelolaan digital public relations Diskominfo Kabupaten Bogor: Studi deskriptif pada pengelolaan akun Instagram @kabupaten. bogor* (Undergraduate thesis, UIN Sunan Gunung Djati Bandung). <https://digilib.uinsgd.ac.id/id/eprint/68776>.
- Ridwan, A. S., Agustina, X., Sephira, A., Tarigan, T. A. N. B., Andrianni, N., & Perwitasari, I. D. (2025). Analisis Tingkat Literasi Digital Masyarakat Kota Medan Untuk Meningkatkan Ketahanan Informasi Publik. *Jurnal Inovasi Pembelajaran dan Teknologi Modern*, 9(3), 241-252. <https://journal.fexaria.com/j/index.php/jiptm/article/view/453>

- Salvator, M., & Heremba, N. K. (2023). Efektivitas penyebaran informasi publik melalui website oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ngada. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 3(1), 42-55. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v3i1.3137>
- Stiawati, T. & Noerisma, M. O. (2024). Strategi Ddalam Pelayanan Informasi Publik Pada DISKOMINFO Kota Cilegon. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 425-443. <https://doi.org/10.30656/sawala.v12.i2.cdr2ea19>
- Sulistyowati, F. (2021). Sulistyowati, F. (2021). Strategi Komunikasi Pemerintah Indonesia dalam Penanganan COVID-19 pada Majalah TEMPO Edisi Maret-Juli 2020. *Jurnal Riset Komunikasi (JURKOM)*, 4(2), 198-214. <https://doi.org/10.38194/jurkom.v4i2.326>
- Suratman, A., Salsabila, N., Sari, A., Lutfiana, R., Wijayanti, N., & Nugraha, J. (2025). Tingkat Kepercayaan Publik dalam Mengonsumsi Berita Melalui Media Sosial Vs Media Konvensional. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1). <https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2466>
- Thadi, R. (2020). Audit Komunikasi Organisasi Layanan Akademik di IAIN Bengkulu. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 23(1), 89-100. <https://doi.org/10.20422/jpk.v23i1.698>
- Vernanda, C. D., & Choiriyah, I. U. (2025). Peran Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Keterbukaan Informasi Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *JDP (Jurnal Dinamika Pemerintahan)*, 8(02), 636-663. <https://doi.org/10.36341/jdp.v8i02.6342>
- Wardani, A., Suprayitno, D., & Wahyuningratna, R. N. (2023). Framing pemberitaan calon presiden pada media online CNNIndonesia. com dan Kompas. com. *Jurnal PIKMA: Publikasi Ilmu Komunikasi Media Dan Cinema*, 6(1), 54-79. <https://doi.org/10.24076/pikma.v6i1.1181>
- Wilhelmus, J. G., & Rocky, P. J. (2025). Penerapan Media Sosial Untuk Tranparansi Publik: Studi Optimalisasi Instagram Oleh LLDIKTI Wilayah III. *Scientific Of Mandalika Учредители: Lembaga Penelitian dan Pemberdayaan Masyarakat-LITPAM*, 6(2). <https://doi.org/10.36312/10.36312/vol6iss2pp317-328>.