

## **STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIK DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) KABUPATEN BUNGO DI ERA DIGITAL**

**Rizfa'i Januakbar Bisri<sup>1</sup>, Usrial Husein M.M<sup>2</sup>**

**[rizfaj@gmail.com](mailto:rizfaj@gmail.com)<sup>1</sup>, [usrial@uinjambi.ac.id](mailto:usrial@uinjambi.ac.id)<sup>2</sup>**

**UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi**

### **ABSTRAK**

Komunikasi publik merupakan hal yang penting untuk dilakukan oleh instansi pemerintah, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) terutama di era digital. Tujuannya adalah untuk mempercepat penyebaran informasi dan membentuk persepsi public secara masif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi Komunikasi public yang dilakukan oleh DISKOMINFO Kabupaten Bungo di era digital. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi dilakukan dengan cara menerapkan strategi komunikasi publik yang informatif dan partisipatif dengan menyesuaikan karakteristik masyarakat serta kondisi sosial yang berkembang. Strategi ini mengombinasikan media online dan offline untuk memastikan penyebaran informasi yang luas, cepat, dan mudah diakses. Melalui media sosial, DISKOMINFO berhasil membangun narasi positif dan memperkuat citra sebagai lembaga yang terbuka dan responsif, sementara kegiatan tatap muka digunakan untuk memperdalam pemahaman publik. Strategi tersebut terbukti efektif dalam meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat terhadap program pemerintah. Kesimpulan strategi komunikasi yang diterapkan berperan penting dalam mewujudkan keterbukaan informasi, memperkuat hubungan pemerintah dengan masyarakat, serta membangun citra positif dan tata kelola pemerintahan yang partisipatif di era digital.

**Kata Kunci:** Strategi, Komunikasi Publik, Era Digital.

### **ABSTRACT**

*Public communication is crucial for government agencies, such as the Department of Communication and Informatics (DISKOMINFO), especially in the digital era. The goal is to accelerate the dissemination of information and shape public perception on a large scale. The purpose of this study is to determine the public communication strategies employed by the Bungo Regency DISKOMINFO in the digital era. The research method used was descriptive qualitative, with data collection using interviews, observation, and documentation. Data analysis was conducted descriptively. The research results show that the communication strategy was implemented through the implementation of informative and participatory public communication strategies, adapting to community characteristics and evolving social conditions. This strategy combined online and offline media to ensure widespread, rapid, and easily accessible information dissemination. Through social media, the Communication and Informatics Office (Diskominfo) successfully built a positive narrative and strengthened its image as an open and responsive institution, while face-to-face activities were used to deepen public understanding. This strategy has proven effective in increasing public trust and participation in government programs. In conclusion, the implemented communication strategy plays a crucial role in ensuring information transparency, strengthening government-public relations, and building a positive image and participatory governance in the digital age.*

**Keywords:** *Strategy, Public Communication, Digital Era.*

### **PENDAHULUAN**

Transformasi digital telah merombak secara mendasar cara komunikasi dan pertukaran informasi, sehingga literasi digital menjadi kemampuan yang sangat penting

bagi setiap individu saat ini. Kemampuan untuk mengakses, mengevaluasi, menggunakan, serta berinteraksi secara efektif dan etis di lingkungan digital bukan lagi keahlian tambahan, melainkan persyaratan utama untuk partisipasi aktif dan bertanggung jawab di era sekarang. Menurut Putri & Hermawan (2025) era digital membawa perubahan besar dalam pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat, di mana penyebarluasan informasi berlangsung cepat dan luas, menjadikan komunikasi publik sebagai elemen krusial dalam membangun citra positif serta kepercayaan terhadap instansi pemerintah

Menurut Husna & Ayu (2025) Transformasi digital sangat penting karena membantu organisasi tetap kompetitif, meningkatkan efisiensi & produktivitas melalui otomatisasi, memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik dengan personalisasi, memungkinkan pengambilan keputusan berbasis data, serta menghemat biaya operasional, menjadikannya keharusan untuk bertahan dan berkembang di era modern. Ini bukan lagi pilihan, melainkan keharusan untuk adaptasi dan pertumbuhan jangka panjang di semua sektor, dari bisnis hingga pemerintahan.

Dari pendapat tersebut, maka transformasi digital juga diperlukan oleh pemerintahan daerah untuk melakukan komunikasi publik. Menurut Dunan (2020) komunikasi publik adalah proses penyebarluasan pesan dari lembaga atau individu kepada khalayak luas secara langsung maupun melalui media massa. Tujuan komunikasi publik adalah untuk menyampaikan informasi, mendidik, atau memengaruhi masyarakat secara masif.

Komunikasi publik adalah komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah besar orang (khalayak) yang tidak bisa dikenali satu persatu. Komunikasi demikian sering juga disebut pidato, ceramah, atau kuliah (umum) (Mulyana, 2023). Komunikasi publik biasanya berlangsung lebih formal dan lebih sulit daripada komunikasi antarpribadi atau komunikasi kelompok, karena komunikasi publik menuntut persiapan pesan yang cermat, keberanian, dan kemampuan menghadapi sejumlah besar orang (Nyariwi, 2021). Komunikasi publik sering bertujuan memberikan penerangan, menghibur, memberikan penghormatan, atau membujuk (Aminah & Roikan, 2019).

Pada konteks pemerintahan, komunikasi publik berfungsi sebagai alat strategis untuk membentuk opini publik dan meningkatkan partisipasi dalam kebijakan atau program tertentu. Pemerintah daerah wajib melakukan komunikasi publik di era digital. Kewajiban ini bukan sekadar mengikuti tren, melainkan amanat dari berbagai regulasi di Indonesia yang menuntut transparansi, akuntabilitas, dan keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik (Nugraha et al., 2020). Dalam konteks ini, era digital menempatkan komunikasi publik dan informasi sebagai elemen krusial dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Bungo adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memiliki peran sentral dalam mengelola informasi, komunikasi publik, statistik, dan persandian, yang secara langsung menunjang keterbukaan informasi dan citra pemerintah daerah. DISKOMINFO Kabupaten Bungo wajib melakukan komunikasi public di era digital sesuai dengan Keputusan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor: 371/KEP/M. KOMINFO/8/2007 tentang Kode Etik Humas Pemerintahan Pasal 6. Hal ini menjadi penting karena peranan komunikasi dan penyebarluasan informasi mengenai layanan dasar masyarakat yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan menjadi tugas bagian humas sebagai bagian dari tuntutan keterbukaan informasi publik.

Oleh karena itu, diperlukan suatu “terobosan” yang kreatif untuk mengantisipasi kinerja humas lembaga pemerintah yang telah mulai menggunakan pendekatan komunikasi dan kinerja pola pikir DISKOMINFO Kabupaten Bungo di era revolusi industri 4.0 yang sudah ada di depan mata terkait dengan keterbukaan informasi publik.

Terutama pada implementasi peran strategi DISKOMINFO Kabupaten Bungo dalam melakukan komunikasi publik di era digital.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami secara mendalam bagaimana strategi komunikasi publik diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Bungo dalam mengedukasi masyarakat tentang literasi digital. Pendekatan ini berpijak pada paradigma konstruktivisme, yaitu paradigma yang meyakini bahwa realitas sosial dibangun melalui interaksi, persepsi, dan pengalaman subjek penelitian. Sampel atau informan diambil melalui teknik purposif (disengaja dipilih) yang diperkirakan dapat mewakili populasi penelitian dan sesuai dengan kebutuhan data penelitian.

Analisis data menggunakan meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Data yang telah diperoleh diseleksi dan dikelompokkan berdasarkan tema utama seperti pesan, media, dan respon publik, kemudian disajikan secara naratif untuk memudahkan interpretasi. Selanjutnya, kesimpulan ditarik berdasarkan hasil temuan dengan memastikan keabsahan data melalui proses triangulasi. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber, metode, dan waktu, yaitu dengan membandingkan informasi dari berbagai narasumber, mengonfirmasi hasil dari beberapa teknik pengumpulan data, serta memeriksa kesesuaian hasil pada waktu yang berbeda. Dengan cara ini, data yang diperoleh diharapkan akurat, objektif, dan mencerminkan kondisi lapangan secara nyata. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif dengan tujuan untuk mengkaji strategi komunikasi public Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Bungo.

## **HASIL DAN PEMBAHSAN**

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Bungo adalah salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo yang bertugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi, informatika, persandian, dan statistic dan berlokasi di Komplek kantor Bupati Bungo Jl. RM. Thaher no.503 Muara Bungo. Secara umum, tugas pokok DISKOMINFO adalah membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang Komunikasi dan Informatika, bidang Persandian, dan bidang Statistik.

Kinerja di DISKOMINFO secara langsung mendukung salah satu Misi utama Kabupaten Bungo, yaitu "Peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik berorientasi pada pelayanan publik", melalui penyediaan informasi yang transparan dan akuntabel kepada masyarakat. Pelaksanaan tugas, terutama yang melibatkan koordinasi dengan pimpinan daerah dan pihak terkait, telah melatih kedisiplinan, manajemen waktu, dan adaptasi terhadap lingkungan kerja birokrasi yang kompleks dan dinamis.

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) merupakan salah satu kurikulum wajib yang harus ditempuh oleh setiap mahasiswa Fakultas Dakwah, termasuk saya yang ada di Program Studi Jurnalistik Islam (JI) UIN Sultan Thaha Saifuddin (STS) Jambi. Program ini dirancang sebagai jembatan yang menghubungkan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktik nyata di lapangan kerja.

Dalam konteks ini, era digital menempatkan komunikasi publik dan informasi sebagai elemen krusial dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Bungo adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memiliki peran sentral dalam mengelola informasi, komunikasi publik,

statistik, dan persandian, yang secara langsung menunjang keterbukaan informasi dan citra pemerintah daerah.

Penempatan PPL di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bungo, khususnya di DISKOMINFO, dan dengan fokus penugasan sebagai tim media untuk Wakil Bupati Bungo selama dua bulan, memberikan peluang unik. Tugas ini mengharuskan saya untuk terlibat langsung dalam proses liputan, dan pengelolaan konten media sosial, dan strategi komunikasi publik terkait kegiatan dan kebijakan Wakil Bupati. Hal ini sangat relevan dengan core keilmuan Jurnalistik Islam, yang mengedepankan prinsip kebenaran (tabayyun), keseimbangan, dan penyampaian informasi yang maslahat (bermanfaat bagi publik) dalam ranah komunikasi pemerintahan.

Berdasarkan pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) selama dua bulan, terhitung sejak 1 September hingga 31 Oktober 2025 di Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Bungo dengan penugasan utama sebagai Staf Media Wakil Bupati Bungo menemukan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Bungo menerapkan strategi komunikasi publik yang bersifat informatif, persuasif, dan partisipatif dalam mengedukasi masyarakat tentang literasi digital. Strategi ini direalisasikan melalui berbagai media, baik daring (media sosial, situs web pemerintah) maupun luring (sosialisasi kelurahan, pelatihan, dan seminar tatap muka). Penelitian ini mengidentifikasi tiga temuan utama, yaitu: pendekatan komunikasi yang digunakan, efektivitas strategi dalam membentuk pemahaman masyarakat, dan hambatan yang dihadapi dalam proses edukasi.

Berdasarkan hal tersebut, maka strategi komunikasi publik Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Bungo di era digital sebagai berikut:

## 1. Perencanaan strategi komunikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan strategi komunikasi di DISKOMINFO Kabupaten Bungo dilakukan secara terarah dan terukur untuk memastikan efektivitas penyebaran informasi publik. Proses ini diawali dengan pemetaan isu dan kebutuhan informasi masyarakat melalui analisis media sosial dan koordinasi lintas bidang. Berdasarkan hasil tersebut, ditetapkan tujuan komunikasi yang berfokus pada peningkatan pemahaman publik terhadap kebijakan pemerintah serta penguatan citra positif instansi.

Segmentasi audiens menjadi aspek penting agar pesan tersampaikan dengan tepat. DISKOMINFO Kabupaten Bungo menyesuaikan gaya bahasa dan bentuk konten sesuai karakteristik masyarakat, seperti penggunaan visual menarik untuk generasi muda dan informasi formal untuk kalangan profesional. Pemilihan media juga disesuaikan, dengan media sosial digunakan untuk menjangkau publik luas, sementara situs resmi dan publikasi berita untuk informasi resmi pemerintah.

Perencanaan dilakukan secara kolaboratif antar bidang melalui penyusunan kalender publikasi dan evaluasi berkala agar strategi tetap relevan dengan isu publik dan tren media digital. Hasilnya, strategi komunikasi yang terencana dan adaptif mampu memperkuat kedekatan antara pemerintah dan masyarakat, serta membangun citra positif pemerintah daerah sebagai lembaga yang transparan, responsif, dan terpercaya.

## 2. Pendekatan komunikasi public DISKOMINFO

DISKOMINFO Kabupaten Bungo menggunakan kombinasi media tradisional dan digital untuk menjangkau berbagai segmen masyarakat. Media sosial seperti Instagram, Facebook, dan YouTube dimanfaatkan untuk menyampaikan pesan-pesan singkat dan visual mengenai hoaks, keamanan digital, dan etika bermedia. Di sisi lain, edukasi secara tatap muka melalui seminar kelurahan dan pelatihan kolaboratif dengan MAFINDO ditujukan untuk memperkuat pemahaman secara interaktif.

Pendekatan ini mencerminkan prinsip dalam strategi komunikasi menurut Effendy (2017), yaitu perlunya perencanaan yang menyeluruh dalam memilih saluran, pesan, dan teknik penyampaian yang sesuai dengan karakteristik audiens. Strategi ini juga mencerminkan penerapan teori komunikasi dua arah, di mana Diskominfo tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membuka ruang dialog dengan masyarakat.

### 3. Media Komunikasi

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa media komunikasi memegang peran penting dalam mendukung efektivitas strategi komunikasi publik DISKOMINFO Kabupaten Bungo. Pemanfaatan media konvensional seperti spanduk, baliho, dan publikasi cetak masih digunakan untuk menjangkau masyarakat secara langsung, terutama di wilayah yang belum sepenuhnya terhubung dengan teknologi digital. Namun, media digital menjadi fokus utama dalam penyebaran informasi karena dinilai lebih cepat, interaktif, dan memiliki jangkauan luas. Melalui platform seperti Instagram, Facebook, X (Twitter), dan website resmi, DISKOMINFO Kabupaten Bungo mampu menyampaikan informasi kebijakan, program, serta kegiatan pemerintah secara real-time dan menarik bagi masyarakat. Penggunaan media sosial juga memungkinkan komunikasi dua arah, di mana masyarakat dapat memberikan tanggapan, saran, maupun keluhan secara langsung. Kombinasi antara media tradisional dan digital ini memperkuat strategi komunikasi pemerintah daerah dalam memastikan keterbukaan informasi, meningkatkan partisipasi publik, serta membangun citra positif DISKOMINFO Kabupaten Bungo di era digital.

### 4. Peran Komunikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berperan penting bagi DISKOMINFO Kabupaten Bungo dalam menjembatani hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Melalui komunikasi yang informatif, partisipatif, dan humanis, DISKOMINFO Kabupaten Bungo mampu menyampaikan kebijakan dan program pemerintah secara efektif serta membangun kepercayaan publik. Pemanfaatan berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, situs web, dan kegiatan tatap muka, membuat pesan pemerintah tersampaikan lebih luas dan tepat sasaran. Selain itu, komunikasi internal yang terjalin baik antarpegawai membantu menjaga keselarasan informasi dan efektivitas kerja. Dengan demikian strategi sangat penting dalam membangun citra positif.

### 5. Karakteristik penerima pesan

Masyarakat Kabupaten Bungo memiliki latar belakang yang beragam, baik dari segi usia, pendidikan, profesi, maupun tingkat literasi digital, sehingga pendekatan komunikasi yang digunakan harus disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing kelompok. Bagi masyarakat yang aktif di dunia digital, DISKOMINFO Kabupaten Bungo memanfaatkan media sosial dan platform online dengan gaya bahasa yang ringan, visual menarik, serta informasi yang mudah dipahami. Sementara itu, bagi kelompok masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi, Sudin Kominfotik tetap menggunakan media konvensional seperti sosialisasi langsung, spanduk, dan brosur. Pemahaman terhadap karakteristik audiens ini membantu Sudin Kominfotik dalam menyusun pesan yang relevan, mudah diterima, dan tidak menimbulkan kesalahpahaman. Dengan demikian, penyesuaian pesan berdasarkan karakteristik penerima menjadi kunci dalam membangun komunikasi publik yang efektif dan memperkuat citra positif instansi.

### 6. Evaluasi dan dampak strategi komunikasi public

Strategi komunikasi yang dirancang secara terencana dan berbasis digital berhasil memperluas jangkauan informasi sekaligus membangun citra positif instansi di mata publik. Masyarakat menjadi lebih aktif dalam memberikan umpan balik dan berpartisipasi dalam berbagai kegiatan sosialisasi maupun forum digital. Dari sisi evaluasi, Sudin Kominfotik melakukan pemantauan rutin terhadap efektivitas pesan melalui analisis

interaksi di media sosial, respon publik, serta laporan kegiatan. Evaluasi ini digunakan untuk menilai sejauh mana pesan dapat dipahami dan diterima oleh masyarakat, sekaligus menjadi dasar dalam perbaikan strategi komunikasi berikutnya. Dengan adanya evaluasi berkelanjutan, DISKOMINFO Kabupaten Bungo mampu memastikan strategi komunikasi tetap relevan, adaptif terhadap perkembangan teknologi, dan efektif dalam menjaga citra positif pemerintah daerah.

#### 7. Kendala dalam strategi komunikasi public

Meskipun strategi yang diterapkan cukup adaptif, penelitian ini menemukan beberapa kendala. Pertama, keterbatasan akses internet di beberapa wilayah kelurahan menyebabkan belum meratanya jangkauan edukasi digital. Kedua, tidak semua lapisan masyarakat memiliki minat atau kemampuan untuk mengikuti kegiatan literasi digital, terutama kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan latar pendidikan rendah. Ketiga, konten edukasi digital yang dibuat DISKOMINFO masih terfokus pada penyampaian satu arah dan belum sepenuhnya interaktif.

DISKOMINFO menyadari tantangan ini dan mulai melakukan penyesuaian strategi, seperti memproduksi video pendek edukatif yang lebih ringan, meningkatkan kolaborasi dengan lembaga pendidikan dan organisasi pemuda, serta memanfaatkan opini tokoh lokal sebagai early adopters untuk memengaruhi masyarakat sekitar..

### KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah disampaikan di atas, maka kesimpulannya adalah strategi komunikasi public yang dilakukan oleh DISKOMINFO Kabupaten Bungo dilakukan dengan cara menerapkan strategi komunikasi publik yang informatif dan partisipatif dengan menyesuaikan karakteristik masyarakat serta kondisi sosial yang berkembang. Strategi ini mengombinasikan media online dan offline untuk memastikan penyebaran informasi yang luas, cepat, dan mudah diakses. Melalui media sosial, DISKOMINFO berhasil membangun narasi positif dan memperkuat citra sebagai lembaga yang terbuka dan responsif, sementara kegiatan tatap muka digunakan untuk memperdalam pemahaman publik. Strategi tersebut terbukti efektif dalam meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat terhadap program pemerintah. Secara keseluruhan, strategi komunikasi yang diterapkan berperan penting dalam mewujudkan keterbukaan informasi, memperkuat hubungan pemerintah dengan masyarakat, serta membangun citra positif dan tata kelola pemerintahan yang partisipatif di era digital.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, S., & Roikan. (2019). Pengantar Ilmu Komunikasi. Bandung: Prenamedia Group.
- Dunan, A. (2020). Komunikasi Pemerintah di Era Digital: Hubungan Masyarakat dan Demokrasi. Jurnal Pekommas, 5(1), 73-82.
- Effendy, O.U. (2017). Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Husna, S.N., & Ayuh, E.T. (2025). Studi Tentang Strategi Komunikasi Publik Kominfo Kota Bengkulu dalam Mendorong Literasi di Masa Transformasi Digital. Jurnal Kajian Hukum dan Ilmu Komunikasi, 2(3), 208-217.
- Mulyana, D. (2023). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugraha, A.R., Sjoraida, D.A., Erdinaya, L.K., & Komariah, K. (2020). Komunikasi humas pemerintahan kabupaten/kota di Jawa Barat melalui media digital Instagram. Jurnal Kajian Komunikasi, 8(2), 221-239.
- Nyarwi, A. (2021). Dasar-Dasar Komunikasi Publik. Jakarta: Nas Media Pustaka.
- Putri, N.A., & Hermawan, E. (2025). Strategi Komunikasi Publik Suku Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Jakarta Selatan dalam Membangun Citra Positif melalui Diseminasi Informasi. Jurnal Ilmu Komunikasi, Administrasi Publik dan Kebijakan Negara,

2(4), 108-116.