Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS) *ISSN 2622-3740 (Online)*
Vol 9, No. 1, Agustus 2026: 326-336, DOI: 10.34007/jehss.v9i1.3198

Strategi Diskominfo Sumut Dalam Meningkatkan Transparansi Informasi Publik Melalui Media Digital

Strategies of North Sumatra Communication and Informatics Office in Public Information Transparency

Yaumal Chair, Selamat Riadi, Taufik Wal Hidayat & Syafrizaldi
Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 13 Juli 2026; Direview: 14 Juli 2026; Disetujui: 05 Agustus 2026; Dipublish: 19 Agustus 2026
*Coresponding Email: yatengsupallah69@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara dalam meningkatkan transparansi informasi publik melalui media digital, khususnya akun Instagram @infosumutku. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan desain studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan pengelola informasi dan media digital Diskominfo Sumatera Utara, pengguna atau pengikut akun @infosumutku, serta akademisi yang memiliki kompetensi dalam komunikasi digital. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan triangulasi sumber untuk memastikan keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi digital Diskominfo Sumatera Utara dilakukan melalui pemanfaatan Instagram sebagai kanal penyebaran informasi mengenai kebijakan, program pembangunan, kegiatan pemerintahan, pelayanan publik, dan edukasi literasi digital. Strategi tersebut didukung oleh penggunaan konten visual, seperti infografis, foto, video, reels, dan stories, yang disesuaikan dengan karakteristik pengguna media sosial. Instagram juga membuka ruang komunikasi dua arah melalui komentar dan respons terhadap pertanyaan maupun tanggapan masyarakat. Namun, implementasi strategi tersebut masih menghadapi kendala berupa keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, kebutuhan inovasi konten, dinamika birokrasi, penyebaran hoaks dan disinformasi, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, inovasi pengelolaan konten, penguatan interaksi publik, dan peningkatan literasi digital diperlukan untuk mengoptimalkan transparansi informasi publik melalui media digital.
Kata Kunci: Transparansi Informasi Publik; Komunikasi Pemerintah; Media Digital; Instagram; Diskominfo Sumatera Utara.

Abstract

This study aims to analyze the strategies implemented by the Communication and Informatics Office of North Sumatra Province (Diskominfo) to enhance public information transparency through digital media, particularly the Instagram account @infosumutku. This study employed a qualitative approach with a descriptive case study design. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving digital information and media managers at Diskominfo North Sumatra, users or followers of the @infosumutku account, and academics with expertise in digital communication. Data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing, while source triangulation was employed to ensure data validity. The findings indicate that Diskominfo North Sumatra implements its digital communication strategy by utilizing Instagram to disseminate information on government policies, development programs, governmental activities, public services, and digital literacy education. The strategy is supported by the use of visual content, including infographics, photographs, videos, reels, and stories, which are adapted to the characteristics of social media users. Instagram also provides opportunities for two-way communication through comments and responses to public questions and feedback. However, the implementation of this strategy faces several challenges, including limited human resource competencies, the need for continuous content innovation, bureaucratic dynamics, the spread of hoaxes and disinformation, and relatively low levels of digital literacy among some members of the public. Therefore, strengthening human resource capacity, developing innovative content, enhancing public interaction, and improving digital literacy are necessary to optimize public information transparency through digital media.
Keywords*: Public Information Transparency; Government Communication; Digital Media; Instagram; Diskominfo North Sumatra.*
How to Cite: Chair, Y., Riadi, S., Hidayat, T.W., & Syafrizaldi, (2026). Strategi Diskominfo Sumut Dalam Meningkatkan Transparansi Informasi Publik Melalui Media Digital. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS). 9 (1): 326-336.*

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik, tetapi juga dengan perubahan cara pemerintah menyediakan, menyebarluaskan, dan mempertanggungjawabkan informasi kepada masyarakat. Dalam konteks pemerintahan digital, informasi publik menjadi salah satu sumber penting bagi masyarakat untuk memahami kebijakan, program, dan aktivitas pemerintah serta melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Transparansi dengan demikian tidak sekadar berkaitan dengan tersedianya informasi, tetapi juga dengan kemampuan pemerintah menyediakan informasi yang dapat diakses, dipahami, dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Matheus et al. (2021) menegaskan bahwa pembangunan transparansi digital membutuhkan dukungan teknologi dan fondasi kelembagaan yang memungkinkan organisasi pemerintah mengelola informasi secara terbuka dan berkelanjutan.

Konsep *digital government* kemudian berkembang sebagai pendekatan yang menempatkan teknologi digital sebagai bagian integral dari proses pemerintahan. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan pemerintah memperluas akses informasi, meningkatkan kualitas pelayanan, serta membangun hubungan yang lebih interaktif dengan masyarakat. Dalam praktiknya, transparansi digital tidak hanya diwujudkan melalui situs resmi pemerintah atau portal informasi publik, tetapi juga melalui berbagai platform digital yang memiliki karakteristik interaktif dan berorientasi pada pengguna. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi pemerintahan semakin bergeser dari pola komunikasi satu arah menuju pola komunikasi yang memungkinkan masyarakat memberikan tanggapan, pertanyaan, dan umpan balik terhadap informasi yang disampaikan pemerintah.

Media sosial menjadi salah satu instrumen penting dalam transformasi komunikasi pemerintah tersebut. Platform seperti Instagram, Facebook, YouTube, X, dan TikTok memungkinkan lembaga pemerintah menyampaikan informasi secara cepat sekaligus membangun interaksi dengan masyarakat. Karakteristik media sosial yang bersifat terbuka, interaktif, dan mudah diakses memberikan peluang bagi pemerintah untuk memperluas jangkauan komunikasi publik. Villodre (2025) menunjukkan bahwa transparansi yang dimediasi media sosial dapat dipahami melalui beberapa pola, antara lain model *guarantor* yang menekankan ketersediaan dan aksesibilitas informasi, model *conversational* yang menekankan dialog berkelanjutan dengan masyarakat, dan model *proactive* yang berupaya mengantisipasi kebutuhan informasi warga. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan media sosial pemerintah tidak cukup dipahami sebagai aktivitas publikasi informasi, tetapi juga sebagai bagian dari strategi membangun komunikasi dan transparansi yang lebih responsif.

Dalam konteks komunikasi publik, keberadaan media sosial juga memberikan peluang bagi pemerintah untuk mengemas informasi dengan format yang lebih sesuai dengan karakteristik masyarakat digital. Informasi kebijakan dan pelayanan publik dapat disampaikan melalui teks singkat, infografis, foto, video, *reels*, maupun *stories*. Format visual tersebut memungkinkan informasi yang bersifat administratif atau teknis dikemas menjadi pesan yang lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Penelitian mengenai pemanfaatan Instagram oleh pemerintah Kota Palangka Raya menunjukkan bahwa Instagram dapat meningkatkan visibilitas kebijakan dan menyediakan akses informasi dasar kepada masyarakat. Namun, penelitian tersebut juga menemukan bahwa transparansi melalui Instagram masih dapat bersifat dominan satu arah apabila interaksi dan mekanisme partisipasi masyarakat belum dikembangkan secara optimal (Asmianur et al., 2025).

Penelitian terdahulu di Indonesia juga menunjukkan bahwa media sosial pemerintah telah digunakan sebagai instrumen diseminasi informasi dan pelayanan komunikasi publik. Maharani et al. (2023), misalnya, menunjukkan bahwa strategi diseminasi Diskominfo Kabupaten Ciamis dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi untuk meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat. Penelitian tersebut menekankan pentingnya perencanaan komunikasi, pemilihan media, dan pengembangan konten dalam mendukung penyampaian informasi pemerintah.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Penelitian Kilmanun dan Sopacua (2024) mengenai Diskominfo Kabupaten Maluku Tenggara juga menunjukkan bahwa pengelolaan informasi publik membutuhkan strategi yang mencakup proses pengumpulan, klarifikasi, dokumentasi, dan distribusi informasi melalui berbagai media, termasuk media sosial dan platform digital.

Instagram secara khusus memiliki potensi sebagai media komunikasi publik karena menggabungkan fungsi penyebaran informasi dan interaksi. Maulani et al. (2024) menunjukkan bahwa komunikasi publik melalui Instagram dapat digunakan untuk mendukung keterbukaan informasi publik pada Badan Kepegawaian Negara. Pemanfaatan Instagram memungkinkan lembaga pemerintah menyampaikan informasi secara lebih mudah dijangkau oleh masyarakat sekaligus membuka peluang terjadinya keterlibatan publik. Temuan tersebut diperkuat oleh Asmianur et al. (2025) yang menunjukkan bahwa Instagram dapat digunakan sebagai instrumen transparansi kebijakan publik, meskipun transparansi yang dihasilkan tidak otomatis berarti partisipasi publik yang substantif.

Transparansi informasi publik di Indonesia memiliki landasan hukum yang kuat melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Regulasi tersebut menempatkan keterbukaan informasi sebagai bagian penting dari pemenuhan hak masyarakat untuk memperoleh informasi publik. Dalam konteks perkembangan teknologi digital, prinsip keterbukaan tersebut perlu diikuti dengan kemampuan badan publik untuk menyediakan informasi melalui saluran yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Oleh karena itu, pemanfaatan media digital dapat menjadi salah satu instrumen pendukung keterbukaan informasi, tetapi efektivitasnya tetap bergantung pada kualitas informasi, aksesibilitas, ketepatan waktu, konsistensi publikasi, serta kemampuan pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat.

Meskipun media sosial memberikan berbagai peluang, transparansi digital bukanlah proses yang bebas dari hambatan. Matheus et al. (2021) menunjukkan bahwa organisasi pemerintah menghadapi berbagai hambatan dalam membangun transparansi digital, sehingga keberadaan teknologi saja tidak cukup untuk menghasilkan transparansi yang optimal. Faktor kelembagaan, sumber daya manusia, proses organisasi, serta kapasitas pengelolaan teknologi turut menentukan keberhasilan transparansi digital. Pada tingkat komunikasi publik, pemerintah juga menghadapi tantangan berupa kebutuhan untuk menghasilkan konten yang relevan dan menarik, menjaga konsistensi publikasi, merespons masyarakat secara cepat, serta menghadapi penyebaran informasi yang tidak akurat. Dengan demikian, strategi komunikasi digital pemerintah harus mempertimbangkan aspek teknologi sekaligus kapasitas organisasi dan karakteristik masyarakat sebagai pengguna informasi.

Dalam konteks Provinsi Sumatera Utara, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) memiliki peran strategis dalam pengelolaan komunikasi dan informasi pemerintah daerah. Salah satu media digital yang digunakan adalah akun Instagram resmi **@infosumutku**. Akun tersebut digunakan untuk menyampaikan berbagai informasi mengenai kegiatan pemerintahan, program pembangunan daerah, kebijakan pemerintah, pelayanan publik, serta informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Penggunaan Instagram menjadi menarik untuk dikaji karena platform tersebut tidak hanya berfungsi sebagai saluran publikasi, tetapi juga memungkinkan terjadinya interaksi melalui komentar, tanggapan, dan bentuk keterlibatan pengguna lainnya. Dalam perspektif transparansi yang dimediasi media sosial, kondisi tersebut menunjukkan adanya peluang bagi Diskominfo Sumatera Utara untuk mengembangkan komunikasi dari sekadar penyampaian informasi menuju komunikasi yang lebih dialogis dan responsif (Villodre, 2025).

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengkaji strategi Diskominfo dalam meningkatkan pelayanan informasi, pemanfaatan media sosial pemerintah, serta penggunaan Instagram sebagai sarana keterbukaan informasi. Namun, penelitian yang secara khusus menganalisis **strategi Diskominfo Provinsi Sumatera Utara dalam meningkatkan transparansi informasi publik melalui akun Instagram @infosumutku** masih terbatas. Selain itu, penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada aspek diseminasi informasi atau pemanfaatan media sosial secara umum, sementara hubungan antara strategi pengelolaan konten, transparansi informasi, komunikasi dua arah, serta hambatan internal dan eksternal dalam konteks Diskominfo Sumatera Utara belum banyak dikaji secara mendalam. Research gap tersebut menjadi penting karena

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

karakteristik media sosial pemerintah sangat dipengaruhi oleh konteks organisasi, kapasitas pengelola, kebutuhan masyarakat, serta lingkungan komunikasi digital yang dihadapi oleh masing-masing pemerintah daerah.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memfokuskan perhatian pada strategi Diskominfo Provinsi Sumatera Utara dalam meningkatkan transparansi informasi publik melalui media digital, dengan akun Instagram **@infosumutku** sebagai objek utama kajian. Penelitian ini menganalisis bentuk strategi penyebaran informasi, pengemasan konten digital, pemanfaatan Instagram sebagai ruang komunikasi dua arah, serta berbagai hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Diskominfo Provinsi Sumatera Utara dalam meningkatkan transparansi informasi publik melalui media digital dan mengidentifikasi faktor internal maupun eksternal yang memengaruhi implementasinya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian komunikasi publik digital sekaligus menjadi masukan praktis bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan media sosial sebagai instrumen transparansi, partisipasi, dan komunikasi publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai strategi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara dalam meningkatkan transparansi informasi publik melalui media digital, khususnya akun Instagram @infosumutku. Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian berfokus pada pemahaman terhadap pengalaman, pandangan, praktik, dan proses komunikasi yang berlangsung dalam konteks alamiah. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam memahami fenomena berdasarkan perspektif partisipan dan konteks sosial tempat fenomena tersebut berlangsung (Creswell & Poth, 2024). Desain studi kasus dipilih karena penelitian berfokus pada satu kasus yang spesifik dan dikaji secara mendalam dalam konteks nyata, yaitu strategi komunikasi digital Diskominfo Provinsi Sumatera Utara melalui pengelolaan akun Instagram @infosumutku.

Objek penelitian adalah strategi komunikasi digital Diskominfo Provinsi Sumatera Utara dalam menyampaikan informasi publik melalui akun Instagram @infosumutku. Fokus penelitian meliputi strategi penyebaran informasi, pengemasan konten digital, pemanfaatan fitur Instagram, komunikasi dua arah dengan masyarakat, serta faktor internal dan eksternal yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan transparansi informasi publik. Penetapan fokus tersebut dilakukan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana media digital digunakan bukan hanya sebagai saluran publikasi, tetapi juga sebagai ruang komunikasi dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak Diskominfo Provinsi Sumatera Utara, pengguna atau pengikut akun Instagram @infosumutku, serta akademisi yang memiliki kompetensi dalam bidang komunikasi digital. Informan dipilih berdasarkan relevansi pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan mereka terhadap fenomena yang diteliti. Pemilihan informan dilakukan secara purposif agar data yang diperoleh berasal dari pihak-pihak yang memiliki informasi substantif mengenai pengelolaan komunikasi publik digital. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui dokumentasi dan penelusuran terhadap konten yang dipublikasikan pada akun Instagram @infosumutku, serta dokumen atau informasi pendukung yang berkaitan dengan komunikasi publik dan keterbukaan informasi pemerintah daerah.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memperoleh informasi mengenai perencanaan dan pelaksanaan strategi komunikasi digital, proses produksi dan distribusi konten, bentuk interaksi dengan masyarakat, serta hambatan yang dihadapi dalam pengelolaan media sosial pemerintah. Observasi dilakukan terhadap aktivitas akun Instagram @infosumutku, terutama terkait jenis dan bentuk konten, pola penyampaian informasi, pemanfaatan fitur Instagram, frekuensi publikasi, serta bentuk interaksi antara pengelola akun dan pengguna. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil wawancara dan observasi melalui penelaahan terhadap unggahan, foto,

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

video, infografis, *reels*, *stories*, serta dokumen relevan lainnya. Penggunaan beberapa teknik pengumpulan data memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih utuh terhadap fenomena yang dikaji.

Analisis data dilakukan secara interaktif menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña (2019), yang mencakup kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pada tahap kondensasi data, peneliti menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengorganisasikan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai dengan fokus penelitian. Data kemudian disajikan dalam bentuk uraian tematik yang mengelompokkan temuan berdasarkan strategi penyebaran informasi, pengemasan konten, komunikasi dua arah, transparansi informasi, serta hambatan internal dan eksternal. Tahap selanjutnya adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan dengan membandingkan pola-pola temuan yang muncul dari berbagai sumber data. Model analisis ini memungkinkan proses analisis dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan selama penelitian berlangsung (Miles et al., 2019).

Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pihak Diskominfo Provinsi Sumatera Utara, pengguna atau pengikut akun @infosumutku, dan akademisi yang memiliki kompetensi dalam komunikasi digital. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Perbandingan tersebut dilakukan untuk mengidentifikasi kesesuaian maupun perbedaan informasi sehingga interpretasi terhadap temuan penelitian tidak hanya bergantung pada satu sumber atau satu teknik pengumpulan data. Penggunaan strategi validasi dalam penelitian kualitatif diperlukan untuk meningkatkan kredibilitas dan keterpercayaan interpretasi terhadap data penelitian (Creswell & Poth, 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Diskominfo Sumatera Utara dalam Meningkatkan Transparansi Informasi Publik melalui Media Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara memanfaatkan media digital sebagai salah satu strategi untuk memperluas akses masyarakat terhadap informasi pemerintahan. Salah satu media yang digunakan adalah akun Instagram resmi **@infosumutku** yang berfungsi sebagai saluran komunikasi publik untuk menyampaikan informasi mengenai kebijakan pemerintah, program pembangunan daerah, kegiatan pemerintahan, pelayanan publik, edukasi literasi digital, serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Pemanfaatan Instagram menunjukkan adanya penyesuaian strategi komunikasi pemerintah dengan perubahan pola konsumsi informasi masyarakat yang semakin bergantung pada platform digital.

Pemilihan Instagram sebagai media komunikasi publik didasarkan pada karakteristik platform yang memungkinkan informasi disampaikan secara cepat, visual, dan mudah diakses oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari Diskominfo Sumatera Utara, penggunaan media sosial dipandang mampu memperluas jangkauan penyebaran informasi dibandingkan dengan media komunikasi konvensional. Selain itu, karakteristik Instagram yang mengutamakan konten visual memungkinkan pesan pemerintah dikemas secara lebih ringkas dan komunikatif sehingga dapat disesuaikan dengan kebiasaan masyarakat dalam mengakses informasi digital.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa strategi komunikasi Diskominfo Sumatera Utara tidak hanya terletak pada pemilihan media, tetapi juga pada cara informasi dikemas sebelum disampaikan kepada masyarakat. Dalam pengelolaan akun @infosumutku, informasi disajikan dalam berbagai format, antara lain infografis, foto, video pendek, *reels*, dan *stories*. Penggunaan berbagai format tersebut menunjukkan upaya untuk menyesuaikan bentuk pesan dengan karakteristik media sosial dan kebutuhan audiens. Strategi ini penting karena informasi pemerintahan sering kali mengandung substansi yang bersifat administratif atau teknis sehingga membutuhkan proses penyederhanaan pesan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat.

Pemanfaatan media digital tersebut sejalan dengan konsep *digital government* yang menempatkan teknologi sebagai bagian dari transformasi penyelenggaraan pemerintahan dan komunikasi publik. Ardelia dan Yuadi (2023) menjelaskan bahwa *digital government* dapat

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

mendukung transparansi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital untuk memperluas akses informasi dan meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, penggunaan Instagram @infosumutku menunjukkan bahwa transformasi digital dalam komunikasi pemerintahan tidak hanya dilakukan melalui portal resmi pemerintah, tetapi juga melalui platform media sosial yang memiliki jangkauan dan karakteristik interaktif yang lebih luas.

Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa pengemasan pesan menjadi salah satu aspek penting dalam strategi komunikasi Diskominfo Sumatera Utara. Infografis digunakan untuk menyederhanakan informasi, sedangkan foto dan video digunakan untuk memberikan gambaran visual mengenai kegiatan pemerintah. Sementara itu, *reels* dan *stories* memberikan alternatif penyampaian informasi yang lebih dinamis dan sesuai dengan karakteristik pengguna Instagram. Strategi pengemasan tersebut dapat meningkatkan keterjangkauan pesan karena masyarakat tidak harus membaca informasi dalam bentuk teks yang panjang untuk memperoleh informasi utama.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Asmianur et al. (2025) yang menunjukkan bahwa Instagram memiliki potensi sebagai instrumen transparansi kebijakan publik karena mampu menggabungkan penyajian informasi, elemen visual, dan interaksi dengan pengguna. Namun, pemanfaatan Instagram sebagai instrumen transparansi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan informasi, tetapi juga oleh bagaimana informasi tersebut dikemas, disebarluaskan, dan direspons oleh pemerintah. Dengan demikian, strategi Diskominfo Sumatera Utara dapat dipahami sebagai proses komunikasi yang mencakup pemilihan media, pengemasan pesan, penyebaran informasi, dan interaksi dengan masyarakat.

Dalam perspektif komunikasi publik digital, kondisi tersebut menunjukkan adanya pergeseran dari pola komunikasi pemerintahan yang sebelumnya lebih dominan satu arah menuju pola komunikasi yang memberikan peluang terjadinya interaksi dengan masyarakat. Penggunaan Instagram memungkinkan masyarakat memperoleh informasi sekaligus memberikan tanggapan melalui komentar, *direct message*, maupun bentuk interaksi lainnya. Dengan demikian, media digital tidak hanya menjadi instrumen diseminasi informasi, tetapi juga menjadi ruang yang memungkinkan pemerintah memperoleh umpan balik dari masyarakat.

Transparansi Informasi Publik melalui Instagram @infosumutku

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi informasi publik melalui akun @infosumutku diwujudkan melalui publikasi berbagai informasi mengenai aktivitas dan kebijakan pemerintah Provinsi Sumatera Utara. Informasi yang disampaikan mencakup kegiatan gubernur dan wakil gubernur, program pembangunan daerah, pelayanan publik, pengumuman pemerintah, kegiatan pemerintahan, serta kampanye edukasi dan literasi digital. Keberagaman jenis informasi tersebut menunjukkan bahwa akun Instagram @infosumutku tidak hanya digunakan untuk mendokumentasikan kegiatan pemerintah, tetapi juga berfungsi sebagai kanal distribusi informasi publik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna atau pengikut akun @infosumutku, informasi yang disampaikan melalui akun tersebut relatif mudah ditemukan dan diakses karena masyarakat dapat memperolehnya melalui perangkat yang mereka gunakan sehari-hari. Kemudahan akses tersebut menjadi salah satu aspek penting dalam transparansi digital. Informasi yang tersedia tetapi sulit ditemukan atau sulit dipahami belum tentu menghasilkan transparansi yang bermakna. Oleh karena itu, transparansi perlu dilihat tidak hanya dari jumlah informasi yang dipublikasikan, tetapi juga dari aksesibilitas dan keterpahaman informasi bagi masyarakat.

Temuan tersebut sejalan dengan Matheus et al. (2021) yang menjelaskan bahwa transparansi digital membutuhkan desain teknologi dan kelembagaan yang memungkinkan informasi pemerintah tersedia dan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Dengan demikian, keberadaan akun media sosial pemerintah dapat mendukung transparansi apabila informasi yang disampaikan relevan, mudah diakses, dan disajikan dalam bentuk yang dapat dipahami oleh pengguna.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Dalam konteks penelitian ini, Instagram @infosumutku memberikan keuntungan berupa kemudahan akses dan kecepatan penyebaran informasi. Masyarakat tidak harus menunggu informasi melalui media konvensional karena pembaruan mengenai kegiatan atau kebijakan pemerintah dapat diterima melalui platform yang digunakan sehari-hari. Kondisi tersebut memperpendek jarak komunikasi antara pemerintah dan masyarakat serta memberikan peluang bagi masyarakat untuk mengikuti perkembangan aktivitas pemerintah secara lebih langsung.

Namun, transparansi melalui Instagram perlu dipahami secara kritis. Publikasi kegiatan pemerintah belum secara otomatis menunjukkan bahwa seluruh aspek penyelenggaraan pemerintahan telah transparan. Transparansi yang lebih substantif membutuhkan informasi yang relevan, akurat, tepat waktu, dan dapat dipahami masyarakat. Oleh karena itu, Instagram sebaiknya diposisikan sebagai salah satu kanal pendukung keterbukaan informasi publik, bukan sebagai satu-satunya sumber informasi pemerintah.

Perspektif tersebut sejalan dengan Villodre (2025) yang menjelaskan bahwa transparansi yang dimediasi media sosial memiliki beberapa bentuk, mulai dari penyediaan informasi yang mudah diakses hingga komunikasi yang lebih dialogis dengan masyarakat. Dengan demikian, kualitas transparansi melalui media sosial tidak hanya ditentukan oleh seberapa banyak informasi yang dipublikasikan, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah membuka ruang komunikasi dan merespons kebutuhan informasi masyarakat.

Dari perspektif *good governance*, pemanfaatan Instagram oleh Diskominfo Sumatera Utara menunjukkan adanya upaya memperkuat prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam komunikasi pemerintahan. Informasi mengenai program, kegiatan, dan kebijakan pemerintah dapat menjadi sumber bagi masyarakat untuk mengetahui aktivitas pemerintah sekaligus memberikan tanggapan terhadap kebijakan atau pelayanan yang diterima. Dalam konteks ini, media sosial berfungsi sebagai salah satu instrumen yang mendukung keterbukaan dan hubungan yang lebih dekat antara pemerintah dengan masyarakat.

Dengan demikian, transparansi informasi publik melalui @infosumutku dapat dipahami melalui tiga aspek utama, yaitu aksesibilitas informasi, keterpahaman pesan, dan peluang interaksi publik. Ketiga aspek tersebut menunjukkan bahwa strategi komunikasi digital Diskominfo Sumatera Utara tidak berhenti pada penyebaran informasi, tetapi juga berpotensi membangun hubungan komunikasi yang lebih terbuka dengan masyarakat. Namun, optimalisasi fungsi tersebut tetap bergantung pada konsistensi publikasi, kualitas konten, kapasitas pengelola media digital, serta kemampuan pemerintah dalam memberikan respons terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Komunikasi Dua Arah dan Partisipasi Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan Instagram @infosumutku tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi pemerintah, tetapi juga membuka peluang terjadinya komunikasi dua arah antara Diskominfo Provinsi Sumatera Utara dan masyarakat. Interaksi tersebut terutama terlihat melalui kolom komentar yang digunakan masyarakat untuk menyampaikan tanggapan, pertanyaan, apresiasi, maupun kritik terhadap informasi yang dipublikasikan. Pihak Diskominfo Sumatera Utara juga memberikan respons terhadap sejumlah pertanyaan dan tanggapan masyarakat sesuai dengan substansi informasi dan kewenangan yang dimiliki.

Temuan tersebut menunjukkan adanya perubahan pola komunikasi pemerintahan dari komunikasi yang semula lebih dominan satu arah menuju pola komunikasi yang memungkinkan masyarakat memberikan umpan balik secara langsung. Masyarakat tidak lagi hanya ditempatkan sebagai penerima pesan, tetapi memiliki kesempatan untuk memberikan respons terhadap informasi yang disampaikan pemerintah. Dalam konteks media sosial, pola tersebut penting karena interaksi publik dapat menjadi sumber umpan balik bagi pemerintah untuk memahami kebutuhan informasi dan persoalan yang berkembang di masyarakat.

Fenomena tersebut dapat dipahami melalui perspektif *Network Society* yang dikembangkan Castells, yang melihat masyarakat digital sebagai masyarakat yang terhubung melalui jaringan komunikasi yang memungkinkan arus informasi berlangsung secara lebih cepat dan multidireksional. Maharani et al. (2023) menunjukkan bahwa perkembangan media digital

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

memberikan peluang bagi masyarakat untuk tidak hanya menerima informasi, tetapi juga berpartisipasi dalam proses produksi dan penyebaran informasi. Dalam konteks @infosumutku, karakteristik tersebut terlihat dari kemampuan pengguna untuk memberikan komentar, membagikan informasi, dan menyampaikan respons terhadap informasi pemerintah.

Komunikasi dua arah juga memiliki arti penting bagi transparansi pemerintahan. Transparansi tidak hanya berkaitan dengan kewajiban pemerintah menyediakan informasi, tetapi juga dengan kemampuan pemerintah membuka ruang komunikasi bagi masyarakat untuk meminta penjelasan, memberikan masukan, dan menyampaikan persoalan. Villodre (2025) menjelaskan bahwa transparansi yang dimediasi media sosial dapat berkembang dari sekadar penyediaan informasi menuju model komunikasi yang lebih dialogis. Dengan demikian, keberadaan interaksi pada akun @infosumutku merupakan salah satu indikator bahwa media sosial memiliki potensi untuk mendukung transparansi yang lebih partisipatif.

Namun demikian, keberadaan kolom komentar dan respons admin belum secara otomatis menunjukkan bahwa partisipasi publik telah berlangsung secara substantif. Partisipasi perlu dilihat dari kualitas interaksi, tingkat responsivitas pemerintah, serta sejauh mana masukan masyarakat dapat menjadi bahan pertimbangan dalam komunikasi dan pelayanan publik. Oleh karena itu, pengelolaan interaksi pada akun @infosumutku perlu diarahkan tidak hanya untuk merespons pertanyaan, tetapi juga untuk mengidentifikasi aspirasi, keluhan, dan kebutuhan informasi masyarakat sebagai bagian dari proses evaluasi komunikasi publik.

Tantangan Internal dalam Implementasi Transparansi Informasi Publik

Meskipun pemanfaatan Instagram memberikan berbagai peluang bagi peningkatan transparansi informasi publik, hasil penelitian menunjukkan adanya sejumlah tantangan internal yang memengaruhi optimalisasi strategi komunikasi digital Diskominfo Sumatera Utara. Tantangan utama berkaitan dengan kapasitas sumber daya manusia dalam mengelola komunikasi digital. Pengelolaan media sosial pemerintah tidak hanya membutuhkan kemampuan teknis dalam mengoperasikan platform, tetapi juga kemampuan merancang strategi komunikasi, mengembangkan konten, memahami karakteristik audiens, mengelola interaksi publik, serta merespons isu yang berkembang di ruang digital.

Keterbatasan kompetensi tersebut dapat memengaruhi kualitas komunikasi pemerintah, terutama ketika tuntutan masyarakat terhadap kecepatan dan kreativitas informasi semakin tinggi. Pengelola media sosial pemerintah dituntut mampu menghasilkan konten yang informatif sekaligus menarik tanpa mengurangi akurasi dan kredibilitas pesan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital dalam komunikasi pemerintahan tidak cukup hanya dengan menyediakan perangkat teknologi, tetapi juga membutuhkan peningkatan kapasitas aparatur yang mengelola teknologi tersebut.

Temuan ini sejalan dengan Kilmanun dan Sopacua (2024) yang menunjukkan bahwa pengelolaan informasi publik pada lembaga pemerintah menghadapi kendala yang berkaitan dengan kapasitas sumber daya manusia, proses pengelolaan informasi, serta kebutuhan untuk menyesuaikan strategi komunikasi dengan perkembangan media digital. Dengan demikian, peningkatan kompetensi digital aparatur merupakan bagian penting dari penguatan transparansi informasi publik.

Tantangan internal lainnya berkaitan dengan karakteristik birokrasi pemerintahan yang memiliki prosedur administratif dan mekanisme verifikasi sebelum informasi dipublikasikan. Prosedur tersebut penting untuk menjaga akurasi dan validitas informasi pemerintah, tetapi pada saat yang sama dapat menjadi tantangan ketika pemerintah harus merespons isu yang berkembang secara cepat di media sosial. Media digital memiliki karakteristik arus informasi yang cepat, sedangkan proses birokrasi membutuhkan tahapan pemeriksaan dan persetujuan. Kondisi tersebut menciptakan kebutuhan untuk menemukan keseimbangan antara kecepatan publikasi dan akurasi informasi.

Selain sumber daya manusia dan dinamika birokrasi, penelitian juga menunjukkan adanya kebutuhan untuk terus mengembangkan inovasi konten. Karakteristik media sosial yang cepat berubah membuat konten pemerintah harus mampu mengikuti perkembangan format dan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

perilaku audiens tanpa menghilangkan substansi informasi publik. Penggunaan infografis, video pendek, *reels*, dan *stories* merupakan bentuk adaptasi, tetapi inovasi tersebut perlu dilakukan secara berkelanjutan agar komunikasi pemerintah tidak monoton dan mampu mempertahankan perhatian masyarakat.

Tantangan Eksternal dalam Implementasi Transparansi Informasi Publik

Selain faktor internal, penelitian menemukan sejumlah faktor eksternal yang menjadi tantangan bagi transparansi informasi publik melalui media digital. Salah satu tantangan utama adalah penyebaran hoaks, disinformasi, dan informasi yang tidak terverifikasi di media sosial. Kecepatan distribusi informasi memungkinkan suatu informasi menyebar secara luas sebelum masyarakat memiliki kesempatan untuk melakukan verifikasi. Dalam kondisi tersebut, pemerintah dituntut menjadi sumber informasi yang kredibel sekaligus mampu memberikan klarifikasi secara cepat ketika muncul informasi yang keliru.

Perkembangan masyarakat yang semakin terhubung melalui jaringan digital juga membuat proses pengendalian informasi menjadi semakin kompleks. Maharani et al. (2023) menunjukkan bahwa karakteristik komunikasi dalam masyarakat jaringan memungkinkan informasi beredar secara cepat melalui berbagai pengguna dan saluran. Kondisi tersebut memberikan peluang bagi perluasan informasi publik, tetapi sekaligus meningkatkan risiko beredarnya informasi yang tidak akurat. Oleh karena itu, keberadaan kanal resmi pemerintah seperti @infosumutku memiliki posisi strategis sebagai salah satu sumber informasi yang dapat digunakan masyarakat untuk melakukan konfirmasi terhadap informasi yang beredar.

Tantangan berikutnya adalah tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata. Kemampuan masyarakat dalam menemukan, memahami, mengevaluasi, dan memverifikasi informasi menjadi faktor penting dalam keberhasilan komunikasi digital pemerintah. Informasi yang telah disampaikan secara terbuka belum tentu dipahami secara tepat apabila masyarakat tidak memiliki kemampuan untuk mengevaluasi konteks dan kredibilitas informasi tersebut. Oleh karena itu, transparansi digital perlu disertai dengan upaya meningkatkan literasi digital masyarakat.

Selain hoaks dan literasi digital, tingginya ekspektasi masyarakat terhadap kecepatan respons pemerintah juga menjadi tantangan tersendiri. Masyarakat yang terbiasa memperoleh informasi secara real time melalui media sosial cenderung mengharapkan pemerintah memberikan informasi dan tanggapan dengan kecepatan yang sama. Kondisi tersebut menciptakan tekanan bagi organisasi pemerintah untuk meningkatkan kapasitas komunikasi digital tanpa mengabaikan prinsip akurasi, kehati-hatian, dan akuntabilitas informasi.

Dengan demikian, tantangan eksternal dalam komunikasi digital Diskominfo Sumatera Utara tidak hanya berasal dari perkembangan teknologi, tetapi juga dari perubahan perilaku masyarakat sebagai pengguna informasi. Pemerintah perlu membangun kapasitas komunikasi yang mampu merespons lingkungan digital secara cepat sekaligus mempertahankan kualitas dan kredibilitas informasi publik.

Strategi Pengembangan Transparansi Informasi Publik

Berdasarkan temuan penelitian mengenai komunikasi dua arah serta berbagai hambatan internal dan eksternal, terdapat beberapa strategi pengembangan yang dapat dilakukan Diskominfo Sumatera Utara untuk mengoptimalkan transparansi informasi publik melalui media digital.

Pertama, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan komunikasi digital, *content management*, *digital public relations*, analisis audiens, dan manajemen krisis komunikasi. Pengembangan kompetensi tersebut diperlukan agar pengelola media sosial mampu menghasilkan informasi yang akurat, menarik, responsif, dan sesuai dengan karakteristik masyarakat digital. Peningkatan kapasitas SDM juga perlu diarahkan pada kemampuan melakukan verifikasi informasi dan mengelola komunikasi ketika terjadi isu atau krisis di ruang digital.

Kedua, pengembangan inovasi konten digital melalui pemanfaatan berbagai fitur Instagram, seperti *reels, live streaming, polling, stories*, dan *story highlights*. Penggunaan fitur interaktif dapat memberikan variasi dalam penyampaian informasi sekaligus membuka lebih banyak peluang bagi

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah. Namun, inovasi konten tetap harus mempertahankan prinsip akurasi, relevansi, dan keterbukaan informasi.

Ketiga, penguatan mekanisme komunikasi dua arah dan pengelolaan umpan balik masyarakat. Kolom komentar, pesan langsung, dan fitur interaktif Instagram dapat dimanfaatkan bukan hanya sebagai ruang respons, tetapi juga sebagai sumber data mengenai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Diskominfo dapat mengembangkan mekanisme pencatatan dan pengelompokan pertanyaan, keluhan, serta masukan masyarakat sehingga informasi tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi komunikasi publik.

Keempat, penguatan kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan, seperti media massa, akademisi, komunitas digital, organisasi masyarakat, dan kreator konten lokal. Kolaborasi dapat membantu pemerintah memperluas jangkauan distribusi informasi sekaligus meningkatkan kredibilitas dan daya tarik pesan publik. Dalam konteks ini, kolaborasi tidak hanya diarahkan pada penyebaran informasi, tetapi juga pada pengembangan konten edukatif dan kampanye publik yang relevan dengan kebutuhan masyarakat Sumatera Utara.

Kelima, penguatan literasi digital masyarakat sebagai bagian dari strategi transparansi informasi publik. Program literasi digital dapat dilakukan melalui konten edukasi yang berkelanjutan mengenai verifikasi informasi, identifikasi hoaks, keamanan digital, dan penggunaan sumber informasi resmi pemerintah. Strategi ini penting karena transparansi tidak hanya membutuhkan pemerintah yang terbuka, tetapi juga masyarakat yang memiliki kemampuan untuk mengakses, memahami, dan mengevaluasi informasi publik.

Secara keseluruhan, strategi pengembangan tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi transparansi informasi publik melalui @infosumutku membutuhkan pendekatan yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan jumlah dan kecepatan publikasi, tetapi juga pada kualitas konten, interaktivitas, kapasitas SDM, pengelolaan umpan balik, kolaborasi, dan literasi digital masyarakat. Dengan pendekatan tersebut, media sosial dapat dikembangkan dari sekadar kanal publikasi pemerintah menjadi ruang komunikasi publik yang lebih terbuka, responsif, dan partisipatif.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara telah memanfaatkan media digital, khususnya akun Instagram @infosumutku, sebagai instrumen komunikasi publik untuk mendukung transparansi informasi pemerintahan melalui penyampaian informasi mengenai kebijakan, program pembangunan, kegiatan pemerintahan, pelayanan publik, dan edukasi literasi digital secara cepat, terbuka, dan mudah diakses masyarakat. Strategi tersebut dilakukan melalui pengelolaan konten informatif dan visual, pemanfaatan berbagai fitur Instagram, serta pembentukan komunikasi dua arah yang memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan tanggapan, pertanyaan, kritik, dan masukan. Meskipun demikian, implementasi strategi tersebut masih menghadapi kendala internal berupa keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, kebutuhan pengembangan konten yang lebih inovatif, serta dinamika birokrasi, sedangkan kendala eksternal meliputi penyebaran hoaks dan disinformasi, belum meratanya literasi digital masyarakat, serta meningkatnya tuntutan publik terhadap informasi yang cepat, akurat, dan responsif. Oleh karena itu, optimalisasi transparansi informasi publik melalui media digital perlu dilakukan melalui peningkatan kapasitas SDM, penguatan komunikasi dua arah dan pengelolaan umpan balik masyarakat, inovasi konten digital, serta penguatan literasi digital, sehingga Instagram @infosumutku tidak hanya berfungsi sebagai media publikasi pemerintah, tetapi juga sebagai ruang komunikasi publik yang transparan, responsif, dan partisipatif dalam mendukung akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

DAFTAR PUSTAKA

Ardelia, S. I. M., & Yuadi, I. (2023). Digital government dalam menciptakan transparansi pelayanan publik: Suatu analisis berdasarkan perspektif bibliometrik. *Tibanndaru: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 7*(2), 111–123. https://doi.org/10.30742/tb.v7i2.2937

Asmianur, R., Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., & Awan, A. T. A. (2025). Utilization of Instagram as an instrument of public policy transparency: A case study of the Palangka Raya City

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Government. *Sinthop: Media Kajian Pendidikan, Agama, Sosial dan Budaya, 4*(2), 351–362. https://doi.org/10.69548/sinthop.v4.i2.65.351-362

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2024). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Kilmanun, F. W., & Sopacua, Y. (2024). Strategi humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Maluku Tenggara dalam pengelolaan informasi publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi Pattimura, 3*(1), 518–538. https://doi.org/10.30598/JIKPvol3iss1pp518-538

Maharani, R., Rahayu, Y. C., Seviani, D. K., & Akbari, M. Y. N. (2023). Strategi diseminasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat di Kabupaten Ciamis. *Birokrasi: Jurnal Ilmu Hukum dan Tata Negara, 1*(3), 342–353. https://doi.org/10.55606/birokrasi.v1i3.614

Matheus, R., Janssen, M., & Janowski, T. (2021). Design principles for creating digital transparency in government. *Government Information Quarterly, 38*(1), Article 101550. https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101550

Maulani, R. Z., Syarah, M. M., & Susilowati. (2024). Peran komunikasi publik melalui media sosial Instagram dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik di BKN RI. *Brand Communication, 3*(4), 365–375. https://doi.org/10.70704/bc.v3i4.326

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.

Villodre, J. (2025). A three-model approach to understand social media-mediated transparency in public administrations. *International Review of Administrative Sciences, 91*(1), 111–129. https://doi.org/10.1177/00208523241261896

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0