

Tata Kelola Konten Digital pada Multimedia Center (MMC) Diskominfoantik Provinsi Kalimantan Tengah dalam Mendukung Komunikasi Publik dan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat

Selva Ayu Safitri^{a*}, Yuliana Hellen^a, Noorjaya Nahan^a, Syayuti^b

^a Universitas Palangka Raya, Indonesia

^b Diskominfoantik Provinsi Kalimantan Tengah, Indonesia

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received : 21-03-2026

Revised : 15-04-2026

Accepted : 20-04-2026

Keywords: Digital Content Governance, Government Social Media, Multimedia Center, Public Communication, Public Trust

Kata Kunci: Kepercayaan Masyarakat, Komunikasi Publik, Konten Digital, Media Sosial Pemerintah, Multimedia Center, Tata Kelola

Corresponding Author:

selvaayusafitri1@gmail.com*

DOI: <https://doi.org/10.62335>

ABSTRACT

The development of information and communication technology encourages the government to use digital media as a means of public communication to convey information to the public quickly and openly. The Multimedia Center (MMC) of the Central Kalimantan Provincial Diskominfoantik plays a role in the management and dissemination of local government information through official websites and social media. This research aims to find out the governance of digital content in MMC in supporting public communication and increasing public trust. The research uses a qualitative approach with a descriptive method. Data were obtained through interviews, observations, documentation, and literature studies, then analyzed using the Miles and Huberman model. The results of the study show that digital content governance in MMC is carried out in a structured manner through the stages of planning, production, publication, evaluation, and content documentation. The use of digital media helps the government convey information quickly, informatively, and easily accessible to the public, thereby supporting public communication and increasing public trust in local governments.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pemerintah memanfaatkan media digital sebagai sarana komunikasi publik untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat secara cepat dan terbuka. Multimedia Center (MMC) Diskominfoantik Provinsi Kalimantan Tengah berperan dalam pengelolaan dan penyebaran informasi pemerintah daerah melalui *website* dan media sosial resmi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tata kelola konten digital pada MMC dalam mendukung komunikasi publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Penelitian

menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola konten digital pada MMC dilakukan secara terstruktur melalui tahap perencanaan, produksi, publikasi, evaluasi, dan dokumentasi konten. Pemanfaatan media digital membantu pemerintah menyampaikan informasi secara cepat, informatif, dan mudah diakses masyarakat sehingga mendukung komunikasi publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan pada pola komunikasi pemerintah dengan masyarakat. Transformasi digital mendorong instansi pemerintah untuk menggunakan media digital sebagai sarana dalam menyampaikan informasi publik secara cepat dan efisien (Maulana, 2022). Dalam konteks pemerintahan modern, komunikasi publik tidak hanya dilakukan melalui media konvensional, tetapi juga melalui media digital seperti website resmi, YouTube, Facebook, Instagram, dan berbagai platform daring lainnya (Zhuravskaya et al., 2020). Pemanfaatan media digital pemerintah menjadi bagian penting dalam meningkatkan efektivitas komunikasi publik, memperluas akses informasi bagi masyarakat, serta membangun citra positif pemerintah daerah.

Komunikasi publik digital pemerintah merupakan proses penyampaian informasi pemerintah kepada masyarakat melalui media digital demi mendukung keterbukaan informasi publik dan meningkatkan hubungan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat (Tamba & Kholikin, 2025). Dalam pelaksanaannya, komunikasi publik pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga sebagai upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kepercayaan masyarakat merupakan tingkat keyakinan masyarakat terhadap integritas, kredibilitas dan kompetensi pemerintah dalam menjalankan tugasnya (Siahaan et al., 2021). Kepercayaan tersebut dapat terbangun melalui keterbukaan informasi, konsistensi komunikasi, serta penyampaian informasi yang akurat dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Salah satu instansi yang berperan penting dalam mengelola komunikasi publik digital di Provinsi Kalimantan Tengah adalah Multimedia Center (MMC) pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik (Diskominfosantik) Provinsi Kalimantan Tengah. MMC berfungsi sebagai pusat produksi dan penyebaran informasi pemerintah daerah melalui berbagai media digital. Dalam pelaksanaannya, MMC

bertugas melakukan peliputan kegiatan pemerintah, produksi konten digital, dokumentasi, serta publikasi informasi melalui website dan media sosial resmi pemerintah daerah. MMC juga mengelola berbagai informasi yang berasal dari banyak Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sehingga memerlukan pengelolaan konten yang terstruktur agar informasi yang dipublikasikan tetap relevan, akurat dan mudah dipahami masyarakat.

Namun demikian, dalam pengelolaan komunikasi publik digital juga terdapat berbagai tantangan dan kendala, mulai dari tuntutan penyampaian informasi yang harus cepat, konsistensi kualitas konten digital, serta tingginya respon masyarakat terhadap informasi pemerintah di media sosial. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dalam pengelolaan media digital dan produksi konten turut memengaruhi efektivitas komunikasi publik pemerintah. Tanpa tata kelola Teknologi Informasi (TI) yang kuat, efektivitas pelayanan dan akuntabilitas informasi seringkali terhambat (Sofyani et al., 2020). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tata kelola konten digital memiliki peran penting sebagai proses pengelolaan informasi mulai dari perencanaan, produksi, publikasi, hingga evaluasi konten agar informasi pemerintah dapat disampaikan secara efektif, komunikatif, dan mudah dipahami masyarakat (Siahaan et al., 2021).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi publik digital pemerintah berperan dalam meningkatkan transparansi informasi, efektivitas penyebaran informasi publik dan kepercayaan masyarakat (Taufik et al., 2021; Yuliana & Anita, 2026). Tata kelola konten digital juga berperan penting dalam mendukung komunikasi publik pemerintah (Siahaan et al., 2021). Namun, penelitian mengenai tata kelola konten digital pada instansi pemerintah daerah, khususnya pada Multimedia Center (MMC) Diskominfoantik Provinsi Kalimantan Tengah, masih terbatas dan belum secara spesifik membahas proses pengelolaan konten digital dalam mendukung komunikasi publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan fenomena dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tata kelola konten digital pada Multimedia Center (MMC) Diskominfoantik Provinsi Kalimantan Tengah dalam mendukung komunikasi publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pengelolaan komunikasi publik digital pemerintah daerah serta menjadi referensi dalam pengembangan tata kelola konten digital pada instansi pemerintah.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam

bagaimana tata kelola konten digital dilakukan oleh Multimedia Center (MMC) Diskominfoantik Provinsi Kalimantan Tengah dalam mendukung komunikasi publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat terkait proses pengelolaan konten digital, mulai dari produksi, verifikasi, hingga publikasi informasi kepada masyarakat.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik (Diskominfoantik) Provinsi Kalimantan Tengah, khususnya pada Multimedia Center (MMC) yang berada di bawah naungan Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik.

Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa MMC memiliki peran penting dalam pengelolaan komunikasi publik digital pemerintah daerah melalui kegiatan peliputan, produksi, dokumentasi, dan publikasi informasi pemerintah pada berbagai platform media digital. Fokus penelitian diarahkan pada sistem tata kelola konten digital, termasuk alur kerja, mekanisme produksi informasi, serta strategi penyebaran informasi yang digunakan oleh MMC dalam mendukung komunikasi publik pemerintah daerah.

Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan selama dua bulan, yaitu pada periode April hingga Mei 2026. Rentang waktu penelitian mencakup beberapa tahapan, yaitu:

- tahap persiapan penelitian (penyusunan instrumen dan perizinan),
- tahap pengumpulan data (wawancara, observasi, dan dokumentasi),
- serta tahap analisis data dan penyusunan hasil penelitian.

Penentuan waktu penelitian disesuaikan dengan aktivitas operasional instansi agar data yang diperoleh mencerminkan kondisi aktual dalam pengelolaan konten dan distribusi informasi publik.

Sumber Data Penelitian

1. Sumber Data Utama (Primer)

Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi secara langsung terhadap pegawai Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik yang terlibat dalam pengelolaan Multimedia Center (MMC) Diskominfoantik Provinsi Kalimantan Tengah. Informasi yang diperoleh meliputi:

- proses tata kelola konten digital,
- pengelolaan media sosial pemerintah,
- kendala yang dihadapi dalam proses pengelolaan komunikasi publik

- serta mekanisme tanggapan terhadap komentar, kritik, dan keluhan masyarakat pada platform digital pemerintah.
2. Sumber Data Tambahan (Sekunder)

Data tambahan digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data utama, yang diperoleh dari:

 - dokumentasi dan laporan publikasi MMC,
 - media sosial resmi pemerintah (Instagram dan Facebook),
 - serta website resmi Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi beberapa metode berikut:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan pegawai Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik yang terlibat dalam pengelolaan Multimedia Center (MMC) Diskominfoantik Provinsi Kalimantan Tengah. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi terkait tata kelola konten, pengelolaan media sosial, kendala yang dihadapi, serta mekanisme tanggapan terhadap komentar, kritik, dan keluhan masyarakat pada platform digital pemerintah.
2. Observasi

Observasi dilakukan secara partisipatif selama kegiatan magang dengan mengamati secara langsung proses produksi dan distribusi konten digital di MMC. Melalui observasi, peneliti dapat memahami kondisi nyata di lapangan serta interaksi antar pihak yang terlibat dalam komunikasi publik.
3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Dokumen yang dikumpulkan meliputi konten publikasi, arsip media sosial, laporan kegiatan, serta data pendukung lainnya yang berkaitan dengan pengelolaan informasi digital.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan model analisis data Miles dan Huberman yang terdiri dari beberapa tahapan untuk mengolah data kualitatif secara sistematis dan mendalam, yaitu:

1. Reduksi Data

Pada tahap ini, data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dipilih, disederhanakan, dan difokuskan sesuai dengan tujuan penelitian. Data yang tidak relevan disisihkan, sedangkan data yang berkaitan dengan tata kelola konten

digital, komunikasi publik, pengelolaan media sosial pemerintah, serta respons terhadap tanggapan masyarakat dikelompokkan sesuai fokus penelitian agar lebih mudah dianalisis.

2. Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disusun dalam bentuk uraian naratif secara sistematis. Penyajian data dilakukan untuk mempermudah peneliti memahami proses tata kelola konten digital pada Multimedia Center (MMC), mengidentifikasi pola komunikasi publik digital, serta melihat keterkaitan antar temuan di lapangan.

3. Studi Kepustakaan

Pada tahap ini, peneliti menelaah berbagai sumber pustaka seperti buku, jurnal, dokumen resmi, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tata kelola konten digital, komunikasi publik digital pemerintah, dan kepercayaan masyarakat. Data sekunder tersebut digunakan untuk memperkuat hasil temuan penelitian dan mendukung proses analisis.

4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis. Kesimpulan kemudian diverifikasi melalui triangulasi data dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan untuk memastikan validitas dan keandalan hasil penelitian.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Multimedia Center (MMC) Diskominfoantik Provinsi Kalimantan Tengah

Multimedia Center (MMC) merupakan media informasi digital resmi yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Kalimantan Tengah sebagai sarana komunikasi publik pemerintah daerah kepada masyarakat. MMC dibentuk untuk mendukung keterbukaan informasi publik serta memperluas penyebaran informasi mengenai kegiatan pemerintahan, program pembangunan, dan pelayanan publik melalui media digital. Kehadiran MMC menjadi bagian dari transformasi komunikasi pemerintahan menuju sistem komunikasi yang lebih modern, cepat, dan mudah diakses masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, MMC berada di bawah Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik Diskominfoantik Provinsi Kalimantan Tengah dengan tugas utama melakukan peliputan, produksi, dokumentasi, dan publikasi informasi pemerintah daerah. MMC juga berfungsi sebagai pusat pengelolaan komunikasi publik melalui berbagai platform digital guna meningkatkan efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat.

Media yang digunakan MMC meliputi *website* resmi (kalteng.go.id), MMC

Kalteng (mmc.kalteng.go.id), *website* resmi Diskominfosantik Provinsi Kalimantan Tengah (diskominfo.kalteng.go.id), Instagram (@diskominfosantikkalteng), Facebook (@MMC Kalteng), YouTube (@DISKOMINFOSANTIKKALTENG), Twitter/X (@mmckalteng), serta TikTok (@diskominfoprov Kalteng). Melalui media tersebut, MMC memproduksi berbagai jenis konten seperti berita kegiatan pemerintahan, dokumentasi foto dan video, infografis, konten edukasi publik, serta publikasi program pembangunan daerah.

Pemanfaatan media digital oleh MMC menunjukkan upaya pemerintah daerah dalam membangun komunikasi publik yang lebih interaktif dan partisipatif. Selain sebagai sarana penyebaran informasi, MMC juga berperan dalam mendukung transparansi informasi publik dan membangun hubungan komunikasi yang lebih efektif antara pemerintah dan masyarakat.

Tata Kelola Konten Digital pada Multimedia Center (MMC)

Tata kelola konten digital pada Multimedia Center (MMC) Diskominfosantik Provinsi Kalimantan Tengah dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Operasional Peliputan dan *Media Center*. Proses pengelolaan konten dilakukan secara terstruktur mulai dari perencanaan, produksi, publikasi, hingga dokumentasi informasi sebagai bagian dari komunikasi publik pemerintah daerah.

Tahap perencanaan dimulai dengan penyusunan jadwal piket tim peliput serta penerimaan informasi kegiatan pemerintah daerah yang akan diliput. Informasi tersebut berasal dari OPD, protokoler, maupun ajudan pimpinan daerah sehingga pelaksanaan peliputan dapat dipersiapkan dengan baik. Proses ini melibatkan mekanisme disposisi dari pimpinan kepada redaktur untuk membentuk tim teknis yang terdiri dari fotografer, videografer, dan penulis berita. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konten yang diproduksi memiliki nilai strategis dan sesuai dengan prioritas komunikasi Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah.

Pada tahap produksi, tim yang telah ditugaskan bertanggung jawab penuh dalam menghimpun data mentah di lokasi kegiatan. Proses ini mencakup pengambilan visual (foto dan video) serta penyusunan draf berita secara cepat. Kecepatan pengumpulan bahan ini menjadi kunci dalam memenuhi ekspektasi publik akan informasi yang bersifat *real-time*, tanpa mengesampingkan keakuratan data yang diambil di lapangan.

Sebelum mencapai tahap publikasi, seluruh bahan liputan wajib melalui filter redaksional oleh editor. Tahap ini bukan sekadar proses pengeditan teknis, melainkan bentuk verifikasi substansi untuk memastikan pesan yang disampaikan tidak mengandung kesalahan interpretasi. Mekanisme pemeriksaan akhir ini berperan penting dalam menjaga kredibilitas instansi, mengingat kesalahan informasi sekecil apa pun dapat berdampak pada keraguan publik (Taufik et al., 2021).

MMC menerapkan pola distribusi informasi setiap hari dengan memanfaatkan berbagai kanal digital sekaligus. Platform yang digunakan meliputi portal utama kalteng.go.id dan mmc.kalteng.go.id, website resmi Dinas Diskominfoantik, hingga kanal khusus Multimedia Center. Pendekatan ini merupakan bentuk implementasi *Cyber Government Public Relations* untuk memastikan jangkauan informasi yang lebih luas (Alifha & Hapsari, 2021). Selain berita harian, MMC juga menyusun kolase foto kegiatan pimpinan sebagai bentuk laporan visual berkala kepada masyarakat.

Tahap akhir berupa evaluasi dan dokumentasi dilakukan melalui pemeriksaan hasil peliputan serta penyimpanan file foto, video, dan berita sebagai arsip digital. Proses ini menunjukkan bahwa tata kelola konten digital pada MMC dilakukan secara sistematis untuk mendukung penyebaran informasi publik yang cepat, terstruktur, dan terpercaya.

Peran Konten Digital dalam Mendukung Komunikasi Publik

Konten digital pada Multimedia Center (MMC) Diskominfoantik Provinsi Kalimantan Tengah berperan penting dalam mendukung komunikasi publik pemerintah daerah melalui penyebaran informasi kepada masyarakat secara cepat dan luas. Informasi yang dipublikasikan meliputi kegiatan pimpinan daerah, program pemerintah, pelayanan publik, hingga informasi pembangunan daerah. Melalui pengelolaan konten digital, pemerintah dapat menyampaikan informasi secara lebih terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, penyebaran informasi melalui MMC dilakukan secara terstruktur melalui produksi berita, foto, dan video yang mencakup seluruh agenda strategis pimpinan daerah dan program kerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Berdasarkan prosedur operasional, setiap informasi yang masuk melalui surat permohonan peliputan segera diproses menjadi konten yang siap konsumsi. Hal ini sejalan dengan temuan Siahaan et al. (2021) yang menyatakan bahwa transformasi ke media online memudahkan masyarakat mengakses berita secara cepat melalui portal resmi. Penyebaran informasi yang dilakukan MMC setiap hari memastikan bahwa kebijakan pemerintah tidak mengalami *bottleneck* informasi dan dapat diterima oleh khalayak luas secara *real-time*.

MMC tidak hanya mengandalkan *website* portal (kalteng.go.id), tetapi juga memanfaatkan media sosial sebagai garda terdepan interaksi publik. Penggunaan berbagai platform digital ini mencerminkan strategi *Cyber Government Public Relations* untuk menjangkau audiens muda (Gen Z) yang lebih aktif di ruang siber (Alifha & Hapsari, 2021). Media sosial di MMC berperan sebagai ruang deliberatif di mana opini publik terbentuk dan partisipasi warga dapat terpantau secara langsung. Sebagaimana dijelaskan oleh Tamba & Kholikin (2025), media sosial memungkinkan terjadinya interaksi dua arah yang memperkuat legitimasi pemerintah melalui keterlibatan digital masyarakat.

Efektivitas penyampaian informasi oleh MMC didukung oleh standar pemeriksaan kualitas (*editing*) yang ketat sebelum publikasi dilakukan. Tahapan verifikasi ini memastikan bahwa pesan yang disampaikan akurat, komunikatif, dan mudah dipahami, sehingga meminimalisir risiko misinformasi. Hal ini krusial untuk menangkal dampak negatif hoaks atau infodemik yang dapat merusak kredibilitas institusi (Slavina et al., 2025). Melalui produksi konten yang visual (kolase foto dan video), MMC mampu menyederhanakan informasi birokrasi yang kompleks menjadi informasi yang lebih inklusif dan ramah bagi masyarakat awam.

Secara keseluruhan, peran konten digital dalam mendukung komunikasi publik pada MMC dinilai efektif melalui integrasi tata kelola yang terpusat. Keberhasilan ini ditunjukkan dengan kemampuan MMC dalam mengelola narasi tunggal dari berbagai OPD sehingga informasi yang sampai ke publik tetap konsisten. Penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan konten ini bertindak sebagai mediator yang meningkatkan kualitas pelayanan publik secara digital (Sofyani et al., 2020). Efektivitas ini pada akhirnya berkontribusi langsung pada peningkatan transparansi prosedural, yang merupakan kunci utama dalam membangun kembali dan memelihara kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah (Yuliana & Anita, 2026).

Tata Kelola Konten Digital dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat

Tata kelola konten digital pada Multimedia Center (MMC) Diskominfoantik Provinsi Kalimantan Tengah berperan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui penyampaian informasi yang transparan dan mudah diakses. Informasi mengenai kegiatan pemerintah daerah, program kerja, pelayanan publik, hingga agenda pimpinan daerah dipublikasikan secara terbuka melalui website dan media sosial resmi pemerintah. Transparansi informasi tersebut membantu masyarakat memperoleh informasi yang akurat dan aktual sehingga dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Sejalan dengan pemikiran Taufik et al. (2021) serta Palulun & Lambe (2025), keterbukaan informasi dan publikasi yang tepat waktu secara signifikan memperkuat persepsi positif publik terhadap integritas pemerintah, sekaligus meminimalisir ruang spekulasi atau ketidakpastian di tengah masyarakat.

Kredibilitas informasi tersebut semakin diperkuat oleh adanya konsistensi narasi yang dijaga melalui mekanisme verifikasi yang ketat. Di lingkungan MMC, setiap produk komunikasi harus melalui proses pemeriksaan bertingkat oleh redaktur hingga mendapatkan persetujuan pimpinan sebelum diterbitkan. Prosedur ini menjamin bahwa data yang berasal dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) tetap sinkron dan tidak tumpang tindih. Menurut Sofyani et al. (2020), tata kelola teknologi informasi yang kuat seperti ini berfungsi sebagai mediator penting dalam menjaga akuntabilitas pelayanan publik. Konsistensi dalam penyampaian informasi tidak hanya menunjukkan profesionalisme birokrasi, tetapi juga menjadi kunci utama dalam meraih legitimasi

pemerintah di ruang digital.

Selain itu, kepercayaan masyarakat di era digital sangat ditentukan oleh sejauh mana pemerintah merespons dinamika yang berkembang di media sosial. MMC memanfaatkan berbagai platform digital bukan hanya sebagai sarana diseminasi searah, melainkan sebagai ruang deliberatif untuk memantau respons dan umpan balik masyarakat secara langsung. Sebagaimana dijelaskan oleh Tamba & Kholikin (2025), interaksi sosial digital dapat memperkuat partisipasi warga dan kedekatan emosional dengan pemerintah. Dalam konteks ini, pengelolaan konten yang akurat dan responsif di MMC juga berperan sebagai penangkal (*counter-narrative*) terhadap ancaman hoaks dan infodemik. Slavina et al. (2025) memperingatkan bahwa tanpa pengelolaan informasi yang valid, berita palsu dapat dengan cepat merosotkan tingkat kepercayaan publik, sehingga kehadiran informasi resmi yang kredibel menjadi sangat krusial.

Secara holistik, seluruh rangkaian tata kelola konten ini bermuara pada penguatan citra pemerintah daerah yang positif. Melalui produksi konten visual berkualitas, seperti kolase foto dan dokumentasi video kegiatan pembangunan, MMC memberikan representasi nyata atas kinerja pemerintah yang dapat divalidasi oleh masyarakat. Pada akhirnya, citra positif yang terbentuk melalui penyampaian informasi yang jujur, cepat, dan konsisten inilah yang secara efektif meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah secara berkelanjutan.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Tata kelola konten digital pada Multimedia Center (MMC) Diskominfoantik Provinsi Kalimantan Tengah telah dilaksanakan secara terstruktur melalui tahapan perencanaan, produksi, publikasi, evaluasi, dan dokumentasi konten berdasarkan SOP Operasional Peliputan dan Media Center. Pengelolaan konten digital melalui website dan media sosial mendukung komunikasi publik pemerintah daerah secara cepat, terbuka, dan mudah diakses masyarakat. Selain itu, penyampaian informasi yang konsisten dan interaktif turut meningkatkan kepercayaan masyarakat serta citra positif pemerintah daerah.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada fokus analisis kualitatif tata kelola internal yang belum mengukur dampak kuantitatif terhadap kepuasan masyarakat secara luas, serta durasi penelitian yang singkat dalam menangkap dinamika tren media sosial. Oleh karena itu, MMC diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas konten digital, koordinasi antar OPD, serta kapasitas SDM dalam pengelolaan media digital dan komunikasi publik. Bagi peneliti selanjutnya, penggunaan metode campuran (*mixed methods*) sangat dianjurkan untuk menguji korelasi antara efektivitas tata kelola konten dengan tingkat kepercayaan publik secara lebih empiris dan komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifha, F., & Hapsari, D. R. (2021). *Efektivitas Strategi Cyber Government Public Relations dalam Diseminasi Informasi Kesehatan sebagai Bentuk Komunikasi Krisis (Kasus : Informasi Kesehatan Covid-19 Masyarakat Kabupaten Bogor) Effectiveness of Cyber Government Public Relations in Dissemin.* 05(06). <https://doi.org/10.29244/jskpm.v5i06..922>
- Maulana, Y. R. (2022). *COLLABORATIVE DIGITAL TRANSFORMATION PEMERINTAH PROVINSI JAWA BARAT.* 7(2), 263–277. <https://doi.org/10.33506/jn.v7i2.1784>
- Siahaan, C., Tampubolon, J. A., & Sinambela, N. B. (2021). *DISEMINASI INFORMASI MELALUI MEDIA ONLINE SEBAGAI.* 10(2). <http://jurnal.unswagati.ac.id/index.php/Signal>
- Slavina, N., Ni, N., Ilfina, T., Misidawati, D. N., Islam, U., Abdurrahman, N. K. H., & Pekalongan, W. (2025). *Pengaruh Media Sosial Terhadap Kepercayaan Publik Pada Lembaga Pemerintah.* 02(04), 2500–2510. <https://ojs.ruangpublikasi.com/index.php/jpim/article/view/1615>
- Sofyani, H., Riyadh, A. H., & Fahlevi, H. (2020). *Improving service quality , accountability intervening role of information technology Improving service quality , accountability and transparency of local government : The inter- vening role of information technology governance.* 1975. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1735690>
- Tamba, D., & Kholikin, A. R. (2025). *Media Sosial dalam Membangun Opini Publik atas Layanan Pemerintah : Kajian Literatur Interaksi Sosial Digital Social Media in Building Public Opinion on Government Services : A Literature Study of Digital Social Interaction.* 17(c), 113–126. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i2.79710>
- Taufik, B., Warkini, N., Yuliawati, R., Hendarsah, Y., & Barat, J. (2021). *Peran Transparansi dan Akuntabilitas dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik terhadap Pemerintahan di Kabupaten Subang.* <https://ejournal.unsub.ac.id/index.php/PASCA/article/view/2037/1542>
- Yuliana, S., & Anita, D. (2026). *Pelayanan Publik Digital sebagai Instrumen Peningkatan Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah.* 4(4), 13973–13980. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.5407>
- Zhuravskaya, E., Petrova, M., & Enikolopov, R. (2020). *Political Effects of the Internet and Social Media.* 415–438. <https://doi.org/10.1146/annurev-economics-081919-050239>