

**MODEL KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI SUMATERA UTARA MENANGANI COUNTER ISU
KEBOCORAN DATA DI MEDIA SOSIAL**

SKRIPSI

Oleh:

INGGIT UTAMI

218530015



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

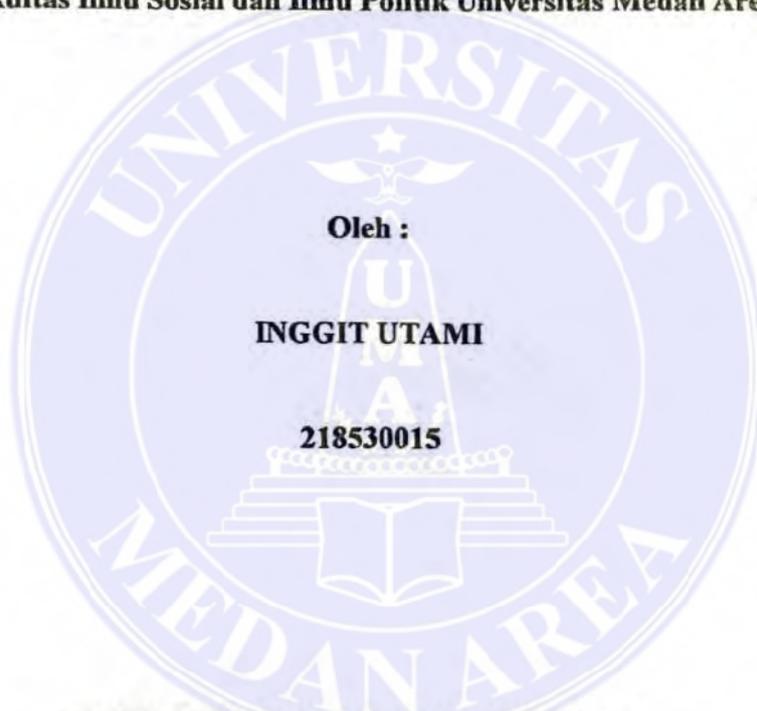
Document Accepted 11/6/25

Access From (repository.uma.ac.id)11/6/25

**MODEL KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI SUMATERA UTARA MENANGANI *COUNTER ISU*
KEBOCORAN DATA DI MEDIA SOSIAL**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area**



Oleh :

INGGIT UTAMI

218530015

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDANAREA**

MEDAN

2025

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 11/6/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)11/6/25

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Model Komunikasi Dinas Komunikasi Dan Informatika

Provinsi Sumatera Utara Dalam Menangani *Counter Isu*

Kebocoran Data Di Media Sosial

Nama : Inggit Utami

Npm : 21853015

Prodi : Ilmu Komunikasi

Disetujui Oleh

Pembimbing


Dr. Dedi Sahputra M.A

Mengetahui

Dekan


Dr. Malik Mustafa, S. S.Sos., M.I.P

Ka Prodi Ilmu Komunikasi


Dr. Taufik Wahid Hidayat, S.Sos.M. Ap

Tanggal Lulus : 18 Maret 2025

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang telah saya susun ini sebagai syarat untuk memperoleh sarjana yang merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu didalam penulisan skripsi ini yang telah saya kutip dari hasil karya orang lain yang telah saya tulis sumbernya secara jelas sesuai norma, kaidah, dan juga etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan juga sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, dan apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat di dalam skripsi ini.



Medan, 18 April 2025



Inggit Utami

218530015

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/ SKRIPSI/ TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

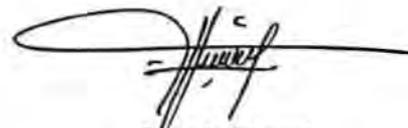
Sebagai Civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Inggit Utami
NPM : 218530015
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik

Demi pembangunan ilmu pengetahuan saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak bebas Noneklusif (*Non-eksklusif Royalti Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “ **Model Komunikasi Dinas Komunikasi Informatika Provinsi Sumatera Utara Menangani Counter Isu Kebocoran Data Di Media Sosial**” ,berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Non-esklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihkan media/ formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*Data Base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/ skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian Hal ini saya buat dengan sebenarnya

Medan,18 April 2025


Inggit Utami

ABSTRAK

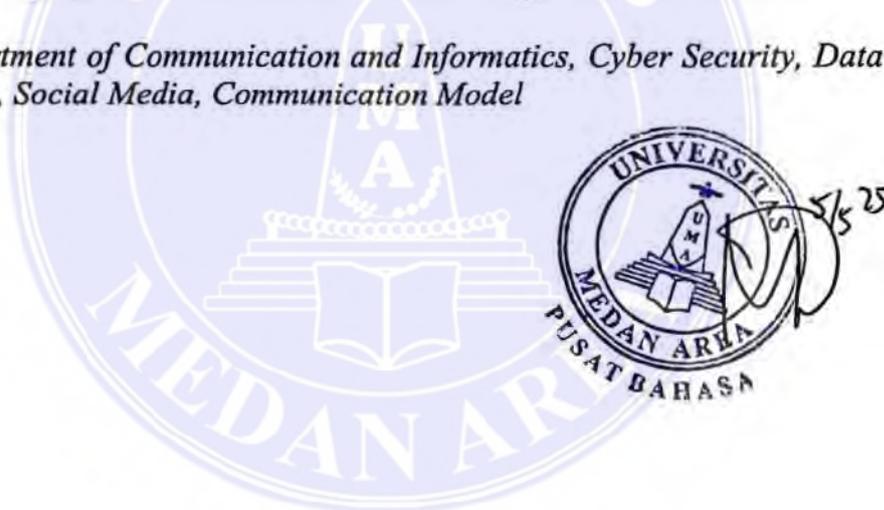
Penelitian ini berjudul Model Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara dalam Menangani Counter isu Kebocoran Data Di Media Sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara dalam menangani isu kebocoran data di media sosial rentan dibobol dan menganalisis model komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara dalam memitigasi dampak negatif dari kebocoran data di media sosial. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa : observasi, wawancara, dokumentasi, serta teknik analisis data meliputi: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa model satu arah diterapkan melalui website resmi, media sosial, dan info grafis, sementara model dua arah dilaksanakan melalui FGD, sosialisasi interaktif, dan dialog publik. Dalam penanganan kebocoran data, ditemukan enam langkah sistematis yang diterapkan: verifikasi, identifikasi, monitoring, backup, edukasi, dan evaluasi. Meskipun model komunikasi yang diterapkan menunjukkan efektivitas Diskominfo Provsu namun ada upaya yang signifikan dalam memitigasi kebocoran data, seperti penerapan kebijakan perlindungan data, edukasi masyarakat, dan penggunaan teknologi enkripsi, masih ada beberapa kendala yang sulit diatasi..

Kata Kunci: Diskominfo, Keamanan Siber, Kebocoran Data, Media Sosial, Model Komunikasi

ABSTRACT

This research is entitled The Communication Model of the Department of Communication and Informatics of North Sumatra Province in Handling Counter Issues of Data Leaks on Social Media. This research aimed to determine the communication model implemented by the Department of Communication and Informatics of North Sumatra Province in handling the issue of data leaks on social media that were vulnerable to breaches and to analyze the communication model implemented by the Department of Communication and Informatics of North Sumatra Province in mitigating the negative effect of data leaks on social media. This research used a descriptive qualitative method. This research used data collection techniques in the form of: observation, interviews, documentation, and data analysis techniques including: data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this research showed that the one-way model was implemented through official websites, social media, and infographics, while the two-way model was carried out through FGDs, interactive outreach, and public dialogue. In handling data leaks, six systematic steps were found to be applied: verification, identification, monitoring, backup, education, and evaluation. Although the communication model implemented showed the effectiveness of the North Sumatra Province Communication and Informatics Agency, there were significant efforts in mitigating data leaks, such as the implementation of data protection policies, public education, and the use of encryption technology, yet several obstacles remained difficult to overcome.

Keywords: *Department of Communication and Informatics, Cyber Security, Data Leaks, Social Media, Communication Model*



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Inggit Utami yang lahir dari keluarga dengan bapak bernama Junaidi dan merupakan anak pertama dari lima bersaudara.

Pada tahun 2020, penulis menyelesaikan pendidikan menengah keatas di SMA Negeri 1 Panai Hulu, Kab. Labuhan Batu. Selanjutnya, pada tahun 2021 melanjutkan studi ke Universitas Medan Area, Memilih jurusan Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Ditahun 2024, penulis juga mengikuti Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara (Diskominfo Provsu).

Selain itu, penulis juga memiliki pengalaman kerja sebagai Workforce atau Humas Publikasi dan TIK PON XXI Aceh-Sumut 2024 dalam olahraga Squash. Pengalaman ini memberikan penulis kesempatan untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama kuliah. Pada bulan Oktober 2024, penulis mulai memfokuskan diri untuk mengerjakan skripsi. Penelitiannya dilakukan pada Desember 2024 di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara (Diskominfo Provsu).

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatnya, serta kasih karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini dengan baik. Adapun judul penelitian saya adalah “ Model Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara Dalam Menangani *Counter* Isu Kebocoran Data Di Media Sosial”

Penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata kesempurnaan. Penulis mengharapkan dengan adanya ini setidaknya dapat membantu penelitian lain yang berkaitan dengan Kebocoran Data Di Media Sosial. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Walid Musthafa Sembiring, S. Sos, MIP., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Dr. Selamat Riadi, M. Ikom, selaku Wakil Dekan Bidang Penjamin Mutu Akademik Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Bapak Dr. Taufik Wal Hidayat, S. Sos. M.AP, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Bapak Dr . Dedi Sahputra M.A, selaku Dosen Pembimbing terima kasih yang telah banyak membantu saya dalam penulisan skripsi ini hingga selesai, yang mudah ditemui untuk bimbingan, komunikatif dan sabar mengajari dan membimbing penulis.
5. Bapak Sugiатmo, S.Ag, MA,Selaku sekertaris pada saat seminar

proposal, seminar hasil, dan juga sidang skripsi.

6. Cinta pertamaku dan panutanku, Ayah Junaidi Terima kasih telah percaya atas semua keputusan yang telah penulis ambil dan segala pengorbanan ketulusan kasih sayang yang luar biasa dan selalu menjadi teman curhat terbaik. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan dan mendoakan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
7. Pintu surgaku, Ibu Suriyani tercinta yang tiada hentinya memberikan kasih sayang dan melangitkan doa-doanya demi kemudahan dan kelancaran penulis dalam menjalankan kehidupan perkuliahan. Dan Adik-adikku terkasih yang memberikan semangat hingga akhir seta keluarga besar penulis yang memberikan dukungan.
8. Kepada Bapak Excan Freecoco Rajaguguk, S. Kom., M.Ak, Terima kasih banyak telah memotivasi, membantu dan menyemangati penulis selama masa skripsi ini.
9. Kepada Abangda Ari Kurnia, S.I.Kom, terima kasih telah memberikan dukungan semangat dan membantu penulis.
10. Kepada Teman dari A1 Angkatan 21. Dan juga Ranles Falmer Sinaga, Ade Fitri Rahmadani, Riska Amanda Salasatun, Putri Enny, Mhd Al Azis Pinem, Cantika Tri Ningrum, Nasywa Sabitah yang berjuang bersama didalam mengerjakan skripsi masing-masing,

serta saling membantu dan mendukung satu sama lain, semoga kedepannya sukses meraih impiannya.

11. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Ade Hasibuan, Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah, memberikan dukungan, semangat dan menjadi bagian dari perjalanan skripsi penulis.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan proposal penelitian ini. Penulis berharap demi kesempurnaan proposal penelitian ini. Penulis berharap agar proposal ini dapat bermanfaat dengan baik, akhir kata penulis ucapkan Terima Kasih.

Medan, 18 April 2025

Inggit Utami

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumus Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Model Komunikasi.....	13
2.1.1 Pengertian Model Komunikasi	13
2.1.2 Elemen-Elemen dalam Model Komunikasi.....	14
2.1.3 Klasifikasi Model Komunikasi	15
2.1.4 Model Komunikasi dalam Komunikasi Publik	17
2.2 <i>Counter</i> Isu	19
2.2.1 Strategi dalam Counter Isu.....	22
2.3 Media Sosial.....	24
2.3.1 Kelebihan dan Kekurangan Media Sosial	25
2.3.2 Elemen Penting Media Sosial	29
2.3.3 Peran Media Sosial dalam Strategi Komunikasi	30
2.4 Isu Kemudahan Pembobolan Data	32
2.5 Peneliti Terdahulu	36
2.6 Kerangka Berpikir	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1 Lokasi Penelitian	44
3.2 Metode Penelitian.....	45
3.3 Jenis dan Sumber Data	46
3.3.1 Jenis Data.....	46
3.3.2 Sumber Data	46
3.4 Informan Penelitian	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data	51

3.6	Teknik Analisis Data.....	55
3.7	Teknik Keabsahan Data	55
3.7.1	Triangulasi Sumber Data	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1	Gambar Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara	56
4.2	Hasil Penelitian	63
4.4.1	Model Komunikasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Utara Dalam Menangani Counter Isu Kebocoran Data Di Media Sosial.....	65
4.2.2	Evektivitas Model Komunikasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Utara Dalam Memitigasi Dampak Kebocoran Data Di Media Sosial.....	72
4.3	Pembahasan	75
4.3.1	Model Komunikasi	74
4.3.2	Keamanan Data	75
4.3.3	Langkah- Langkah Model Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara	71
BAB V PENUTUP.....		81
5.1	Kesimpulan.....	81
5.2	Saran	82
DAFTAR PUSTAKA		83
LAMPIRAN.....		88

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu.....	40
Tabel 3. 1 Jumlah Kategori Informan	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	43
Gambar 3. 1 Lokasi Dinas Kominfo Sumut	44
Gambar 3. 2 Proses Analisis Data	55
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Dinas Kominfo Provsu.....	60
Gambar 3. 4 Logo Diskominfo Provsu	61



BAB I

PENDAHULUAN

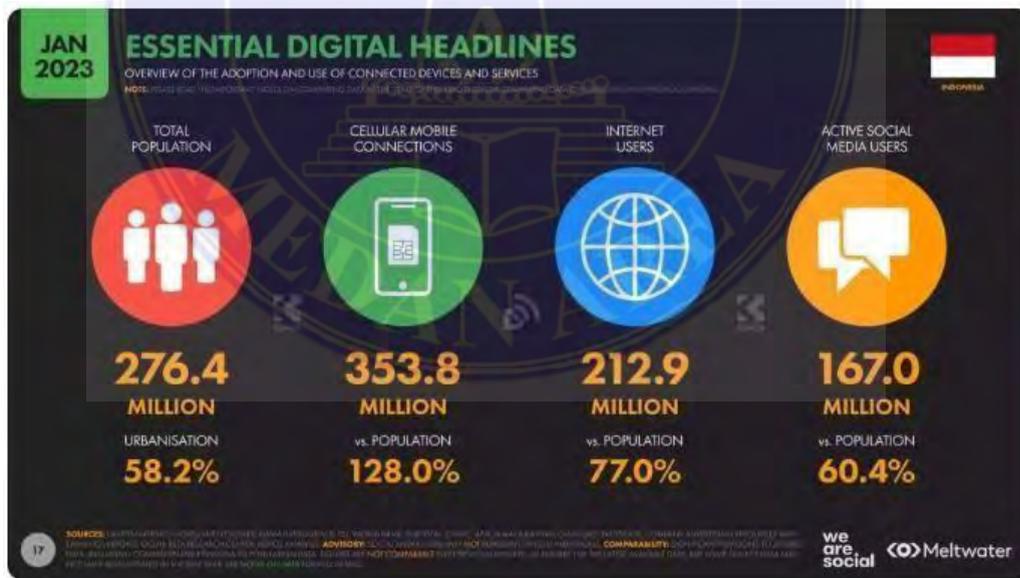
1.1. Latar Belakang

Di era digital yang semakin berkembang pesat, teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat modern. Perkembangan ini ditandai dengan meningkatnya penggunaan internet, media sosial, dan berbagai platform digital lainnya dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari komunikasi personal hingga pelayanan publik. Menurut data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 196,7 juta pada tahun 2023, dengan penetrasi sebesar 73,7% dari total populasi. Angka ini menunjukkan peningkatan signifikan dari tahun-tahun sebelumnya, mencerminkan bagaimana masyarakat Indonesia semakin terhubung dalam ekosistem digital (APJII, 2024).

Seiring dengan masifnya penggunaan teknologi digital saat ini, isu keamanan siber dan perlindungan data pribadi menjadi semakin penting. Fenomena kebocoran data dan serangan siber sejatinya telah menjadi ancaman nyata yang mempengaruhi tidak hanya individual saja, tetapi juga institusi pemerintah dan sector swasta. Kasus-kasus seperti pembobolan data pengguna media sosial, peretasan situs pemerintah, dan serangan ransomware terhadap infrastruktur kritis telah menjadi headline berita nasional dan internasional. Menurut laporan dari Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), BSSN mencatat serangan siber tahun 2020 angka mencapai angka 495,3 juta atau meningkat 41 persen dari tahun sebelumnya 2019 yang sebesar 290,3 juta. Fenomena ini

menunjukkan bahwa keamanan data dan informasi di dunia digital menjadi tantangan besar yang harus dihadapi oleh semua pihak, termasuk pemerintah.

Era digital juga telah mengubah lanskap komunikasi secara radikal dengan media sosial menjadi platform utama pertukaran informasi dan pembentukan opini publik. Di Indonesia, penetrasi media sosial terus meningkat pesat. Menurut laporan *We Are Social dan Hootsuite*, pada tahun 2023, penetrasi pengguna internet di Indonesia mencapai 77,9% dari total populasi, dengan 60,4% dari populasi di antaranya aktif di media sosial. Fenomena ini tidak hanya mengubah cara masyarakat berkomunikasi, tetapi juga mempengaruhi bagaimana lembaga pemerintah harus beradaptasi dalam menyampaikan informasi dan menangani isu- isu publik.



Gambar 1.1 Tren Penggunaan Media sosial

Sumber: <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2023/>

Gambar di atas menunjukkan tingginya penetrasi penggunaan media social dan internet yang ada di Indonesia dan menjadi landasan kuat untuk

strategi komunikasi secara digital. Instagram, sebagai salah satu platform media sosial terpopuler di Indonesia dengan Facebook dan Instagram digunakan oleh 81-85% dari populasi internet di negara ini yang berusia antara 16-64 tahun (Statista, 2023), yang berpotensi besar untuk mendapatkan informasi dan penyampaian ataupun penyebaran informasi secara massif kepada awak media sosial.

Seiring meningkatnya penggunaan media sosial, muncul tantangan baru dalam pengelolaan informasi publik, terutama terkait isu keamanan data. Viralnya kasus kebocoran data pengguna media sosial dan serangan siber terhadap infrastruktur pemerintah telah menciptakan keresahan di masyarakat. Fenomena ini menuntut lembaga pemerintah, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika di tingkat provinsi, untuk mengembangkan strategi komunikasi yang efektif dalam menangani isu-isu sensitif terkait keamanan data di ruang digital.

Media sosial juga menjadi tempat utama bagi interaksi masyarakat, tetapi juga menjadi target utama bagi peretasan dan penyebaran isu kebocoran data. Berdasarkan data dari Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), Indonesia mengalami lebih dari 1,6 miliar ancaman siber sepanjang tahun 2022, dengan sekitar 26% di antaranya terkait dengan serangan terhadap platform media sosial dan kebocoran data pribadi. Selain itu, data dari Kominfo menunjukkan bahwa sekitar 800 ribu situs web di Indonesia terlibat dalam penyebaran informasi palsu (hoaks), termasuk yang berkaitan dengan isu kebocoran data (Kominfo, 2022).

Salah satu kasus kebocoran data yang mencuat di Indonesia sekarang

ini adalah Terkait Dugaan Kebocoran Data Pribadi DJP pada September 2024. Dugaan bocornya data NPWP mencuat usai pendiri Ethical Hacker Indonesia Teguh Aprianto mengunggah tangkapan layar situs Breach Forums. Melalui akun X @secgiron, dia menyebut, sebanyak 6 juta data NPWP diperjualbelikan dalam situs itu oleh akun bernama Bjorka pada tanggal 18 September 2024. Selain NPWP, data yang juga terseret di antaranya nomor induk kependudukan (NIK), alamat, nomor handphone, email, dan data lainnya. Kasus ini tidak hanya memicu kekhawatiran publik, tetapi juga menyoroti perlunya tindakan cepat dan tepat dari pemerintah untuk mengatasi dan menangani isu-isu kebocoran data tersebut.



Gambar 1. 2 Kasus Kebocoran Data NPWP

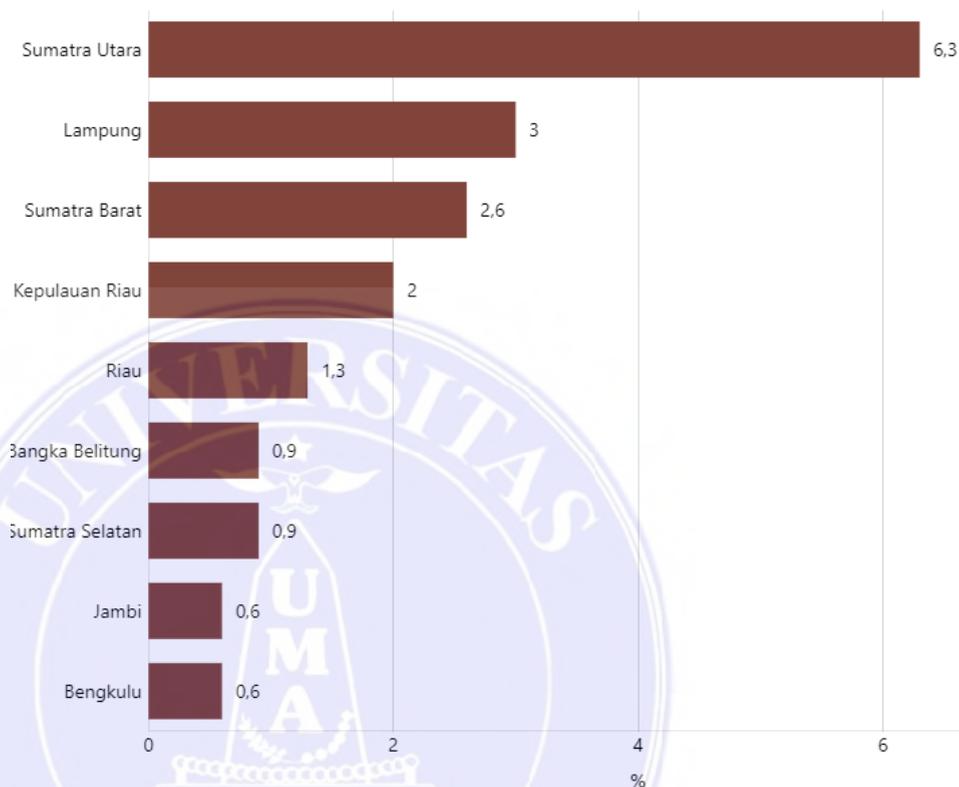
Kasus kebocoran data ini tidak hanya memicu kekhawatiran publik, tetapi juga menyoroti perlunya langkah-langkah yang cepat dan efektif dari pemerintah dalam menangani dan mengantisipasi kebocoran data di masa mendatang. Menanggapi kejadian ini, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) mengeluarkan pernyataan resmi

yang menegaskan bahwa pelanggaran ini dapat dikenai sanksi hukum berdasarkan Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP) yang telah disahkan pada tahun 2022. UU PDP memberikan kerangka hukum yang kuat untuk melindungi data pribadi masyarakat dan memberikan sanksi bagi pihak yang melanggar ketentuan tersebut.

Namun, tantangan utama yang dihadapi pemerintah adalah bagaimana menerapkan regulasi ini secara efektif, terutama dalam menangkal ancaman yang datang dari luar, seperti serangan siber yang semakin canggih. Sebagai lembaga yang berperan penting dalam menjaga keamanan informasi dan memberikan edukasi kepada masyarakat terkait teknologi informasi, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) memiliki tanggung jawab yang besar dalam mengatasi masalah ini. Diskominfo, khususnya di tingkat provinsi seperti Sumatera Utara, harus mampu memberikan tanggapan cepat dan tepat untuk memitigasi dampak dari kebocoran data serta memastikan bahwa masyarakat mendapatkan informasi yang benar terkait isu-isu tersebut.

Provinsi Sumatera Utara, dengan lebih dari 15 juta penduduk (BPS Sumatera Utara, 2022), juga mengalami peningkatan risiko kebocoran data seiring dengan meningkatnya penggunaan internet dan media sosial. Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), penetrasi internet di Sumatera Utara mencapai 72,8% pada tahun 2022, yang berkontribusi pada semakin tingginya penggunaan media sosial di kalangan masyarakat (APJII, 2024). Namun, peningkatan ini juga membuka celah bagi berbagai ancaman siber, seperti kebocoran data pribadi

yang dapat disebarluaskan melalui platform digital.



Gambar 1. 3 Kontribusi Pengguna Internet di Sumatera

Berdasarkan survei di atas yang berjudul Penetrasi Internet & Perilaku Pengguna Internet di Indonesia 2022 yang dirilis oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), Sumatra Utara merupakan provinsi dengan pengguna internet terbanyak di Pulau Sumatra, yakni mencapai 6,3%. Namun, meningkatnya penggunaan internet juga meningkatkan risiko terhadap ancaman siber, seperti kebocoran data pribadi yang berpotensi membahayakan privasi pengguna.

Dalam hal menangani kebocoran data seperti kasus NPWP, Diskominfo Provinsi Sumatera Utara memiliki peran penting dalam

memberikan edukasi komunikasi tren isu pembobolan data kepada masyarakat dan serta memastikan keamanan informasi publik. Salah satu tanggung jawab utama Diskominfo adalah menangkal dan merespons *counter issue* terkait kebocoran data yang beredar dimedia sosial. Model komunikasi yang digunakan oleh Diskominfo menjadi cukup penting untuk memastikan bahwa mereka dapat memberikan respons cepat, transparan, dan akurat dalam menangani krisis yang berpotensi mengganggu kepercayaan publik.

Model komunikasi yang diterapkan oleh Diskominfo dalam menangani isu kebocoran data bisa dilihat dari penerapan empat model komunikasi humas yang diperkenalkan oleh Grunig dan Hunt (1984), yaitu:

1. *Press Agency/Propaganda Model*, pendekatan satu arah yang berfokus pada penyebaran informasi untuk mempengaruhi publik.
2. *Public Information Model*, pendekatan satu arah dengan tujuan memberikan informasi yang akurat tanpa menekankan umpan balik.
3. *Two-Way Asymmetrical Model*, komunikasi dua arah yang tidak seimbang, di mana pihak pemerintah berusaha untuk memengaruhi opini publik.
4. *Two-Way Symmetrical Model*, Komunikasi dua arah yang seimbang, di mana terdapat dialog yang konstruktif antara pemerintah dan masyarakat untuk mencapai pemahaman

bersama.

Dalam menangani *counter issue* terkait kebocoran data, Diskominfo Provinsi Sumatera Utara lebih banyak menggunakan pendekatan *public information* dan *two-way asymmetrical*. Melalui penyebaran informasi resmi di berbagai platform digital dan media sosial, Diskominfo berusaha mengklarifikasi dan menanggapi isu-isu yang berkembang terkait kebocoran data. Sebagai gambaran saat ini, Diskominfo sering menggunakan media sosial seperti Instagram, Facebook, dan Twitter untuk menyampaikan klarifikasi resmi terkait hoaks atau kebocoran data atau edukasi terkait solusi mencegah kebocoran data yang beredar di masyarakat. Namun, tantangan yang mereka hadapi adalah bagaimana memastikan bahwa informasi yang disampaikan diterima dengan baik oleh publik dan tidak justru menimbulkan ketidakpercayaan.



Gambar 1. 4 Informasi Resmi Kominfo Melalui Platform Media Sosial

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa kominfo sendiri memberikan informasi terkait hoaks ataupun kebocoran data melalui media sosial seperti instagram mereka @kemenkominfo.go.id. Pendekatan ini mencerminkan upaya Kominfo untuk mengadopsi strategi komunikasi yang lebih proaktif dan transparan dalam menghadapi tantangan keamanan data di era digital. Dengan memanfaatkan platform media sosial, Kominfo berusaha menjangkau audiens yang lebih luas dan membangun dialog langsung dengan masyarakat.

Selain tantangan dalam hal penyampaian informasi, Diskominfo Provinsi Sumatera Utara juga menghadapi tantangan dalam membangun kesadaran publik terkait pentingnya literasi digital dan keamanan data. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Katadata Insight Center pada tahun 2022, tingkat literasi digital di Sumatera Utara masih tergolong rendah, dengan hanya sekitar 45% masyarakat yang memiliki pemahaman dasar mengenai pentingnya melindungi data pribadi di internet. Hal ini menjadi hambatan bagi Diskominfo dalam upaya meningkatkan kesadaran publik tentang pentingnya keamanan informasi.

Untuk menghadapi tantangan ini, model komunikasi yang digunakan oleh Diskominfo harus mencakup strategi yang komprehensif dan responsif terhadap kebutuhan publik. Komunikasi yang bersifat dua arah, di mana masyarakat diberi ruang untuk memberikan umpan balik dan mengajukan pertanyaan, sangat penting untuk meningkatkan keterlibatan publik dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang disampaikan oleh pemerintah.

Melalui penelitian ini, akan dikaji lebih dalam bagaimana model komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara dalam menangani counter issue terkait kebocoran data di media sosial yang rentan dibobol. Penelitian ini akan mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam penerapan model komunikasi tersebut, serta mengevaluasi efektivitas strategi yang digunakan untuk menjaga kepercayaan publik dan memitigasi dampak negatif dari kebocoran data.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian dan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana model komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara dalam menangani isu kebocoran data di media sosial yang rentan dibobol?
2. Bagaimana efektivitas model komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara dalam memitigasi dampak negatif dari kebocoran data di media sosial?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan perumusan masalah di atas, yaitu adalah:

1. Untuk mengetahui model komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara dalam menangani isu kebocoran data di media sosial yang

rentan dibobol.

2. Untuk menganalisis efektivitas model komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara dalam memitigasi dampak negatif dari kebocoran data di media sosial.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka peneliti menentukan manfaat dari penelitian ini sebagai dua jenis yaitu, manfaat teoritis, akademis dan manfaat praktis, adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam penerapan model komunikasi publik terkait penanganan isu kebocoran data di era digital. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai model komunikasi krisis dan keamanan informasi di media sosial.

1.4.2 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa, akademisi, dan peneliti lain yang tertarik untuk mempelajari lebih lanjut mengenai komunikasi krisis, keamanan data, dan strategi komunikasi digital di era modern. Hasil penelitian ini juga bisa menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian lebih lanjut terkait isu komunikasi publik dan keamanan siber di Indonesia.

1.4.3 Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi pemerintah, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara, dalam mengevaluasi dan memperbaiki strategi komunikasi mereka. Dengan penelitian ini, Diskominfo dapat mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dalam model komunikasi yang digunakan serta meningkatkan efektivitas dalam menangani isu kebocoran data di media sosial.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Model Komunikasi

2.1.1 Pengertian Model Komunikasi

Model komunikasi adalah representasi konseptual dari proses komunikasi, yang menggambarkan bagaimana pesan dikirimkan dari pengirim (komunikator) ke penerima (komunikan) melalui media tertentu (Efendi et al., 2023). Model ini bertujuan untuk memahami berbagai elemen dan tahap yang terlibat dalam proses komunikasi serta bagaimana interaksi di antara elemen-elemen tersebut mempengaruhi penyampaian pesan. Dalam pembahasan yang lebih luas, model komunikasi sendiri dapat membantu menjelaskan bagaimana manusia berbagi informasi, membangun hubungan sosial, dan mempengaruhi perilaku individu atau kelompok.

Menurut (Effendy, 2005), komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain untuk mengubah atau memberi tahu sikap, pendapat, atau perilaku. Komunikasi dapat dilakukan secara langsung melalui lisan atau secara tidak langsung melalui media. Artinya, representasi skematis dari proses komunikasi yang berfungsi untuk menyederhanakan pemahaman tentang interaksi antara sumber pesan, saluran, penerima, dan umpan balik. Model ini digunakan untuk menjelaskan proses komunikasi yang kompleks secara lebih terstruktur, sehingga memudahkan analisis dalam berbagai situasi komunikasi. Hal ini sejalan dengan definisi model komunikasi yang dikemukakan oleh

(Arni, 2000) dalam bukunya yang berjudul “*Komunikasi Organisasi*” yang menyatakan bahwa Model Komunikasi adalah gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya.

2.1.2 Elemen-Elemen dalam Model Komunikasi

Dalam setiap model komunikasi, terdapat beberapa elemen dasar yang membentuk keseluruhan proses komunikasi. Elemen-elemen ini mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan penyampaian pesan. Menurut Shannon dan Weaver (1949) dalam (Septian et al., 2024), terdapat enam elemen dasar dalam model komunikasi, yaitu:

1. Pengirim (*Sender*), yaitu individu atau entitas yang memulai proses komunikasi dengan menyampaikan pesan.
2. Pesan (*Message*), merupakan sebuah isi atau informasi yang ingin disampaikan oleh pengirim kepada penerima.
3. Saluran (*Channel*) berupa media atau alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan, seperti komunikasi verbal, tulisan, atau media digital.
4. Penerima (*Receiver*), yang merupakan pihak yang menerima dan menginterpretasikan pesan yang dikirim oleh pengirim.
5. Umpan Balik (*Feedback*), salah satu respon dari penerima setelah menerima pesan, yang berfungsi untuk mengkonfirmasi apakah pesan tersebut telah diterima dan dipahami dengan benar.
6. Gangguan (*Noise*), yaitu hambatan atau gangguan yang dapat menghalangi atau mengurangi kejelasan pesan, seperti gangguan

teknis, kesalahpahaman bahasa, atau distraksi lingkungan.

2.1.3 Klasifikasi Model Komunikasi

Model komunikasi diklasifikasikan berdasarkan sifat dan cara komunikasi berlangsung. Menurut beberapa ahli, model komunikasi dapat dibagi menjadi tiga jenis utama, yaitu model komunikasi linear, interaksional, dan transaksional. Seperti sebagai berikut ini:

1. Model Komunikasi Linear

Model komunikasi linear merupakan salah satu model paling sederhana dalam teori komunikasi, yang menggambarkan proses komunikasi sebagai alur satu arah di mana pesan hanya mengalir dari pengirim (*sender*) ke penerima (*receiver*) tanpa adanya umpan balik (Rogers & Hendricks, 2023). Dalam model ini, pengirim memiliki peran aktif dalam menyampaikan pesan, sementara penerima hanya berperan sebagai penerima pasif tanpa memberikan respons atau umpan balik. Model ini sangat sesuai untuk situasi di mana komunikasi tidak membutuhkan tanggapan atau interaksi dari penerima, seperti dalam kampanye iklan, propaganda, atau penyebaran informasi massal.

Model ini lebih cocok untuk komunikasi massal atau propaganda. Salah satu contoh klasik dari model ini adalah Model Shannon dan Weaver (1949) yang menjelaskan bahwa komunikasi berlangsung secara linier melalui saluran komunikasi, dengan gangguan (*noise*) sebagai faktor penghambat.

2. Model Komunikasi Interaksional

Model komunikasi interaksional adalah model komunikasi dua arah yang lebih kompleks daripada model linear. Model ini memperkenalkan konsep umpan balik (*feedback*), di mana penerima tidak lagi bersikap pasif, tetapi juga berperan aktif dalam merespons pesan yang diterima. Dalam model ini, komunikasi dipandang sebagai proses yang melibatkan interaksi timbal balik antara pengirim dan penerima, dengan umpan balik sebagai komponen kunci untuk memastikan pesan diterima dan dipahami dengan benar.

Salah satu contoh dari model komunikasi interaksional adalah Model SMCR yang diperkenalkan oleh David Berlo pada tahun 1960. Model ini menekankan empat elemen utama dalam proses komunikasi, yaitu:

- a. **Source (Sumber):** Pengirim pesan yang merumuskan dan menyampaikan informasi.
- b. **Message (Pesan):** Isi atau informasi yang disampaikan dari pengirim kepada penerima.
- c. **Channel (Saluran):** Media atau alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan, seperti televisi, surat kabar, internet, atau media sosial.
- d. **Receiver (Penerima):** Pihak yang menerima dan menafsirkan pesan.

Dalam model ini, *feedback* merupakan bagian penting yang memungkinkan pengirim untuk menilai efektivitas komunikasi dan membuat penyesuaian bila diperlukan. Proses ini menciptakan siklus

komunikasi yang terus berkelanjutan, di mana pesan dan respons terus saling bertukar antara pengirim dan penerima.

2.1.4 Model Komunikasi dalam Komunikasi Publik

Dalam komunikasi publik, terutama di sektor pemerintah sendiri, menjelaskan bahwa keberhasilan penyampaian pesan kepada masyarakat sangat bergantung pada strategi komunikasi yang digunakan. Organisasi publik, seperti lembaga pemerintah, harus memastikan bahwa pesan mereka tidak hanya sampai ke publik, tetapi juga dipahami, diterima, dan dalam beberapa kasus, direspons dengan cara yang diinginkan. Grunig dan Hunt (1984) memperkenalkan empat model komunikasi humas yang sangat relevan dalam menangani hubungan antara organisasi dan publik, terutama dalam menghadapi krisis atau isu-isu sensitif seperti keamanan data. Keempat model tersebut adalah *Press Agency/Propaganda Model*, *Public Information Model*, *Two-Way Asymmetrical Model*, dan *Two-Way Symmetrical Model*. Masing-masing model ini memberikan pendekatan yang berbeda dalam mengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya, tergantung pada tujuan, sifat informasi yang disampaikan, serta keterlibatan umpan balik dari publik. Berikut adalah penjelasan lebih rinci tentang keempat model tersebut:

1. Press Agency/Propaganda Model

Press Agency/Propaganda Model adalah model komunikasi satu arah yang berfokus pada penyampaian pesan dari organisasi kepada publik untuk memengaruhi persepsi publik.

Dalam model ini, komunikasi bersifat persuasif dan sering kali

dimanfaatkan untuk mempromosikan citra positif dari pengirim pesan (organisasi) tanpa mempertimbangkan umpan balik dari publik. Dalam sejarahnya, model ini sering digunakan dalam konteks propaganda politik, kampanye iklan, atau promosi produk, di mana fokus utamanya adalah untuk mempengaruhi opini atau perilaku publik secara sepihak.

2. Public Information Model

Public Information Model adalah model komunikasi satu arah yang lebih berfokus pada penyampaian informasi yang faktual dan akurat kepada publik tanpa ada tujuan eksplisit untuk mempengaruhi atau mengubah sikap mereka. Model ini sering digunakan oleh lembaga pemerintah dan organisasi nirlaba untuk menyediakan informasi yang relevan dan dapat dipercaya kepada masyarakat. Contohnya adalah pengumuman publik terkait kebijakan pemerintah, peraturan baru, atau informasi layanan publik.

3. Two-Way Asymmetrical Model

Two-Way Asymmetrical Model adalah model komunikasi dua arah di mana organisasi menerima umpan balik dari publik, tetapi umpan balik tersebut digunakan terutama untuk menyesuaikan strategi komunikasi guna mencapai tujuan organisasi.

Dalam model ini, komunikasi dua arah terjadi, namun tetap berorientasi pada kepentingan organisasi. Organisasi berusaha memahami reaksi publik terhadap pesan mereka dan menyesuaikan pesan tersebut agar lebih efektif dalam mempengaruhi publik, tetapi tidak ada upaya untuk menciptakan dialog yang setara atau mencapai konsensus dengan

publik.

Model ini sejatinya lebih dinamis daripada model satu arah karena melibatkan umpan balik dari publik. Namun, umpan balik tersebut tidak digunakan untuk menyeimbangkan kepentingan organisasi dengan publik, melainkan untuk meningkatkan kemampuan organisasi dalam memengaruhi opini publik. Ini sering kali digunakan dalam situasi di mana organisasi ingin memahami lebih baik bagaimana pesan mereka diterima oleh publik, seperti dalam kampanye politik atau komunikasi pemasaran yang strategis.

4. *Two-Way Symmetrical Model*

Two-Way Symmetrical Model adalah model komunikasi dua arah yang paling seimbang, di mana terdapat dialog terbuka antara organisasi dan publik.

Dalam model ini, baik organisasi maupun publik terlibat dalam proses komunikasi, dengan tujuan mencapai pemahaman bersama yang menguntungkan kedua belah pihak. Model ini dianggap sebagai pendekatan komunikasi publik yang paling etis dan transparan karena berfokus pada penciptaan dialog dan kolaborasi antara organisasi dan publik. Ini bertujuan untuk menemukan solusi yang saling menguntungkan, di mana baik organisasi maupun publik dapat menyesuaikan sikap atau tindakan mereka berdasarkan hasil komunikasi.

2.2 Counter Isu

2.2.1 Definisi

Counter isu adalah suatu strategi atau metode yang digunakan untuk mengidentifikasi, menangkal, dan merespons berbagai isu atau

tantangan yang muncul dalam konteks tertentu, baik dalam bidang bisnis, sosial, maupun lingkungan. Istilah ini merujuk pada serangkaian tindakan yang dirancang untuk mengelola dan memitigasi dampak negatif dari isu yang ada, serta untuk membangun pemahaman yang lebih baik di antara pemangku kepentingan.

Dalam penjelasan (Fearn-Banks, 2016) dialog mencakup strategi dan upaya untuk mereduksi kerusakan reputasi suatu pemerintah atau organisasi. Dalam hal ini, counter issue merupakan bagian integral dari manajemen krisis yang bertujuan untuk mengurangi dampak negatif dari krisis yang terjadi dan menjaga reputasi organisasi. Hal ini juga sejalan dengan (Sahputra, 2020) yang mengatakan bahwa strategi manajemen adalah suatu hal yang akan selalu ada dalam organisasi modern. Manajemen komunikasi menjadi faktor yang sangat penting sebagai alat manajemen untuk mencapai tujuannya. Dari perspektif komunikasi, Berbagai faktor internal organisasi sangat terkait dengan faktor komunikasi untuk menjadi sebuah desain strategi komunikasi dengan bentuk luarnya adalah desain komunikasi organisasi. Selain itu, strategi ini memastikan bahwa informasi resmi dari pemerintah atau lembaga sampai kepada masyarakat dengan jelas dan tepat waktu. Seperti halnya yang dilakukan oleh Diskominfo dalam menghadapi kasus kebocoran data, strategi counter issue penting dalam menangkal rumor dan hoaks yang sering tersebar luas di media sosial.

Dalam konteks perihal komunikasi dan hubungan masyarakat, counter isu kerap kali melibatkan pengumpulan informasi yang akurat,

pengembangan pesan yang jelas, serta juga penyebaran informasi yang efektif untuk merespons kekhawatiran publik atau kritik. Tujuan utama dari counter isu adalah untuk melindungi reputasi organisasi atau individu, mengurangi ketidakpastian, dan menciptakan lingkungan yang lebih positif bagi semua pihak yang terlibat.

Menurut (Maulidina, 2019) mengatakan bahwa dalam politik, strategi counter issue memiliki peran yang merujuk pada usaha persuasif dengan tujuan mengontrol opini publik untuk menciptakan citra positif. Strategi ini berfungsi untuk:

1. Mengelola Persepsi Publik

Dengan mengarahkan narasi yang tepat dan mengedukasi masyarakat tentang isu-isu yang sedang berkembang, organisasi atau individu dapat mempengaruhi bagaimana publik memahami suatu situasi. Hal ini penting untuk memastikan bahwa informasi yang diterima publik adalah akurat dan tidak menyesatkan.

2. Mengurangi Dampak Negatif

Ketika isu-isu kontroversial muncul, strategi counter issue bertujuan untuk meredakan dampak negatifnya. Ini dilakukan melalui komunikasi yang cepat dan efektif, serta dengan memberikan informasi yang relevan untuk menjawab kekhawatiran publik.

3. Membangun Citra Positif

Strategi ini tidak hanya fokus pada merespons isu negatif tetapi juga aktif membangun citra positif melalui inisiatif sosial,

program keberlanjutan, dan komunikasi yang transparan. Citra positif ini dapat membantu memperkuat posisi politik atau bisnis dalam jangka panjang.

4. Peningkatan Partisipasi Publik

Counter issue juga dapat digunakan untuk mendorong partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan. Dengan melibatkan masyarakat dalam dialog yang konstruktif, organisasi atau individu dapat menciptakan rasa memiliki dan tanggung jawab bersama terhadap isu-isu yang dihadapi.

2.2.2 Strategi dalam Counter Isu

Dalam menghadapi isu atau krisis, strategi counter issue haruslah dirancang dengan cukup hati-hati untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan tidak hanya menjangkau audiens yang tepat, tetapi juga mengatasi masalah dengan efektif (Rasyid & Utami, 2023). Menurut (Coombs, 2019) strategi counter issue melibatkan beberapa pendekatan penting untuk memastikan keberhasilan manajemen krisis dalam sebuah organisasi. Berikut adalah beberapa strategi utama yang sering digunakan dalam counter issue:

1. Proaktif dalam Mengidentifikasi Isu Potensial

Salah satu strategi utama dalam counter issue adalah bersikap proaktif dengan memantau isu-isu yang berpotensi menjadi krisis. Menurut (Jaques 2014) dalam (Hamdani M. Syam, Azman, 2022), organisasi perlu mengidentifikasi masalah-masalah yang dapat berkembang menjadi isu publik lebih awal, agar dapat

menyiapkan respons yang efektif sebelum isu tersebut membesar. Dalam hal ini, Diskominfo dapat memanfaatkan teknologi pemantauan media sosial untuk mendeteksi potensi hoaks atau kebocoran data sebelum menyebar luas.

2. Transparansi dan Kejujuran dalam Penyampaian Informasi

Transparansi adalah kunci dalam menghadapi krisis atau isu. Organisasi harus terbuka dalam menyampaikan informasi kepada publik, bahkan ketika informasi tersebut tidak menguntungkan bagi mereka. Menurut (Coombs, 2019), transparansi membangun kepercayaan publik dan membantu memperbaiki reputasi organisasi dalam jangka panjang. Diskominfo, dalam menghadapi kasus kebocoran data, harus terbuka dalam menjelaskan fakta-fakta terkait insiden tersebut dan menjelaskan langkah-langkah yang diambil untuk memperbaikinya.

3. Penyampaian Pesan yang Tepat Waktu dan Relevan

Kecepatan dan relevansi informasi yang disampaikan sangat penting. (Posten & Gino Francesca, 2021) menjelaskan bahwa informasi yang terlambat atau tidak relevan dapat memperburuk situasi dan meningkatkan ketidakpercayaan publik. Oleh karena itu, organisasi harus segera merespons isu yang muncul dengan pesan yang sesuai dengan konteks dan kebutuhan masyarakat. Diskominfo dapat menggunakan media sosial dan situs resmi untuk menyebarkan informasi secara tepat

waktu dan relevan mengenai penanganan kebocoran data.

4. Segmentasi Audiens untuk Penyampaian Pesan yang Lebih Efektif

Setiap audiens memiliki kebutuhan informasi yang berbeda. Menurut (Martin, 2023) segmentasi audiens adalah langkah penting dalam strategi komunikasi, di mana organisasi harus menyesuaikan pesan mereka untuk kelompok audiens yang berbeda. Dalam konteks counter issue, Diskominfo dapat mempersonalisasi pesan mereka untuk kelompok audiens yang berbeda, seperti masyarakat umum, media, dan pemangku kepentingan pemerintah, guna meningkatkan efektivitas komunikasi.

5. Penggunaan Media Digital untuk Penyebaran Informasi

Di era digital, media sosial dan platform online menjadi saluran komunikasi utama untuk menyampaikan pesan counter issue. Menurut (Nayiroh & Ema, 2024) penggunaan media sosial yang tepat dapat mempercepat penyebaran informasi dan menjangkau audiens yang lebih luas. Diskominfo sering menggunakan Instagram, Twitter, dan Facebook untuk menyebarkan klarifikasi dan memberikan informasi terkait kebocoran data, yang terbukti efektif dalam menjangkau masyarakat yang lebih muda dan aktif di dunia digital.

2.3 Media Sosial

Media sosial adalah platform digital yang memungkinkan pengguna untuk membuat, berbagi, dan bertukar informasi, ide, serta berbagai

bentuk konten lainnya melalui jaringan dan komunitas virtual (Liedfray et al., 2022). Menurut Kaplan dan Haenlein dalam (Suparyanto dan Rosad, 2020) media sosial merupakan sekelompok aplikasi berbasis internet yang dibangun di atas fondasi teknologi Web 2.0, yang memungkinkan penciptaan dan pertukaran konten yang dihasilkan oleh pengguna. Media sosial telah berkembang menjadi alat komunikasi yang efektif dalam berbagai konteks, termasuk pemasaran, hubungan publik, dan bahkan komunikasi yang krisis.

Media sosial memungkinkan interaksi dua arah antara individu, organisasi, atau komunitas yang saling berkomunikasi dan berkolaborasi melalui platform seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan juga dari YouTube. Media sosial sendiri berbeda dari media massa tradisional karena sifatnya yang interaktif dan berorientasi pada pengguna. Setiap individu yang memiliki akses internet dapat menjadi produser dan konsumen informasi di platform ini (Marwan Walid, 2022). Penggunaan media sosial dalam komunikasi publik, termasuk oleh lembaga pemerintah, semakin berkembang seiring meningkatnya penetrasi internet dan akses masyarakat terhadap perangkat teknologi. Seperti yang disampaikan oleh (Rahmawati et al., 2024) media sosial tidak hanya berfungsi sebagai saluran untuk menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai alat penting untuk membangun keterlibatan dan dialog dengan masyarakat.

2.3.1 Kelebihan dan Kekurangan Media Sosial

1. Kelebihan Media Sosial

Media sosial memiliki banyak kelebihan yang menjadikan alat yang efektif dalam komunikasi dan interaksi dipublik. Berikut adalah beberapa kelebihan media sosial :

a. Koneksi yang lebih luas, Media sosial memungkinkan kita untuk terhubung dengan orang-orang dari seluruh dunia, baik teman lama, keluarga, maupun orang baru dengan minat yang sama. Meski banyak kelebihan salah satu yang menjadi kelebihan media sosial ialah bisa di akses kapanpun, dimanapun dengan cuma-cuma oleh penggunanya. Untuk menikmati layanan media sosial ini pengguna hanya butuh mengunduhnya, membuat akun baru dan mendaftarkannya ke media sosial tersebut. Setelah proses selesai, pengguna dapat menikmati semua fitur-fitur yang tersedia di media sosial tanpa di pungut biaya. Selanjutnya pengguna dapat menikmati fitur dan mengakses yang di sediakan oleh media sosial tersebut.

b . Akses informasi yang cepat, Berita perkembangan teknologi, dan berbagai informasi lainnya bisa tersebar dengan sangat cepat di media sosial, memudahkan kita untuk mendapatkan informasi terkini.

c. Sarana aktifitasi

Era digital sekarang, Banyak kelebihan media sosial. Kebanyakan pengguna media sosial berasal dari kalangan anak muda. Maka dari itu media sosial juga bisa menjadi tempat sarana penyalur bakat dan kreativitas anak muda pada jaman sekarang. Dengan menggunakan media sosial, apalagi dengan adanya berbagai fitur yang

memudahkan para pemuda jaman sekarang menyalurkan bakat dan kreativitas yang di miliki. Tak hanya dari kalangan anak muda, kalangan dewasa pun juga dapat menyalurkan ide-ide kreativitas mereka di media sosial. Pemasaran dan branding Bagi perusahaan atau individu yang ingin membangun merek, media sosial adalah alat yang sangat efektif untuk mempromosikan produk atau jasa, bahkan secara gratis melalui konten yang menarik.

d. Platform edukasi

Banyak platform media sosial yang juga menyediakan akses ke berbagai konten edukasi, dari tutorial hingga kursus online. Mendukung kreativitas Media sosial memberi ruang bagi individu untuk mengekspresikan diri dan berbagi karya seni, tulisan, musik, dan banyak lagi. Membangun komunitas Media sosial memfasilitasi terbentuknya komunitas online dengan minat atau tujuan yang sama, memperkuat rasa solidaritas dan saling mendukung antar anggota. Interaksi langsung Memungkinkan pengguna untuk berinteraksi langsung dengan orang lain, termasuk selebritas atau tokoh publik, melalui komentar, pesan langsung, dan live streaming.

2. Kelemahan Media Sosial

a. Sering Salah Gunakan

Privasi yang terancam Pengguna sering kali membagikan informasi pribadi tanpa sadar bahwa itu dapat disalahgunakan. Data pribadi juga bisa dijual atau digunakan untuk tujuan iklan yang tidak diinginkan

Meskipun banyak kelebihan dan kekurangan media sosial, tidak menutup kemungkinan dari kekurangan media sosial tersebut. Media sosial juga memiliki kekurangan, salah satunya sering di salah gunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Para pengguna juga harus tetap waspada dan bijak dalam menggunakan media sosial. Karena, banyak oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab dalam menggunakan media sosial dengan tujuan melakukan tindak kriminal. Seperti melakukan pembobolan data pribadi orang lain penipuan online berkedok olshop/online shop, pinjaman online, pertemanan dengan maksud dan tujuan tertentu.

b. Penyebaran hoaks dan disinformasi

Media sosial memudahkan penyebaran informasi yang tidak benar, yang dapat memengaruhi opini publik, menyebabkan kebingungan, atau bahkan kerusuhan. Akibat dari penyebaran hoaks juga banyak pengguna membuat akun palsu dengan maksud dan tujuan tertentu itu juga menjadi salah satu kekurangan media sosial.

c. Efek kecanduan

Media sosial juga dapat menyebabkan kecanduan. Hal ini biasanya di sebabkan akibat terlalu lama menggunakan media sosial. Bahkan beberapa peneliti mengatakan, kecanduan media sosial lebih berat daripada kecanduan rokok dan minuman alkohol. Orang yang sudah kecanduan akan cenderung mementingkan media sosialnya dan mengabaikan hal-hal yang lainnya. Hampir semua orang yang kecanduan dengan media sosial akan memulai aktivitasnya sehari-hari

dengan selalu mengecek ponsel mereka untuk melihat informasi terupdate di media sosial mereka.

d. Maraknya phishing

phishing merupakan pengelabuan dalam istilah komputer. Phishing merupakan bentuk penipuan dengan tujuan mendapatkan informasi/data pribadi pengguna lain seperti, kata sandi, email account, kartu kredit, dan data pribadi pengguna lain. Modus ini biasanya dilakukan dengan cara pelaku menyamar menjadi teman/kerabat korban. Metode ini sering digunakan karena mudah dilakukan untuk memancing para korbannya untuk memberikan informasi data pribadi dengan maksud dan tujuan tertentu.

2.3.2 Elemen Penting Media Sosial

Media sosial memiliki beberapa elemen penting yang menjadikannya alat yang efektif dalam komunikasi dan interaksi sosial. Berikut adalah beberapa elemen utama, yaitu sebagai berikut:

1. *User-Generated Content*, merupakan salah satu fitur kunci dari media sosial adalah kemampuan pengguna untuk menciptakan dan berbagi konten mereka sendiri. Konten ini bisa berupa teks, gambar, video, hingga ulasan produk. Dengan konten yang dihasilkan pengguna, interaksi menjadi lebih otentik dan terhubung langsung dengan kebutuhan audiens (Putri, 2020).
2. Interaktivitas, interaktivitas tidak seperti media tradisional yang bersifat satu arah, media sosial memungkinkan interaksi dua arah antara pengguna dan organisasi (Ichsan et al., 2024). Pengguna

dapat berkomentar, berbagi, menyukai, atau bahkan menanggapi konten secara real-time, yang memungkinkan hubungan yang lebih erat dan personal antara pengguna dan platform.

3. *Information Dissemination*, menurut (Qiumeng & Yu, 2022) kecepatan Penyebaran Informasi Media sosial memungkinkan penyebaran informasi secara instan dan luas. Dalam hitungan detik, informasi dapat dibagikan ke seluruh dunia, membuat media sosial menjadi alat penting dalam komunikasi krisis, pemasaran, dan penyebaran informasi.
4. Komunitas dan Jaringan Sosial, media sosial sejatinya dapat memungkinkan pengguna untuk membentuk komunitas berbasis minat, hubungan, atau tujuan bersama. Komunitas ini mempunyai peran yang cukup penting dalam penyebaran informasi dan menciptakan dialog antara berbagai kelompok masyarakat
5. Kemudahan Akses dan Partisipasi, dengan penetrasi internet yang semakin luas saat ini, media sosial dapat diakses oleh siapa saja yang memiliki koneksi internet dan perangkat digital. Ini menciptakan lingkungan yang inklusif di mana siapa saja dapat berpartisipasi dalam percakapan global.

2.3.2 Peran Media Sosial dalam Strategi Komunikasi

Media sosial memiliki peran yang sangat penting didalam strategi komunikasi yang modern, baik untuk individu, organisasi, maupun lembaga pemerintahan. Artinya yaitu (Damayanti et al., 2023):

1. Media sosial memungkinkan organisasi untuk membangun citra yang kuat melalui konten yang konsisten dan relevan. Dengan memanfaatkan platform seperti Instagram, Twitter, dan Facebook, organisasi dapat membagikan cerita, misi, dan nilai-nilai mereka kepada audiens secara lebih personal. Citra publik yang positif ini akan berdampak pada kepercayaan masyarakat dan brand loyalty.
2. Media sosial memberikan akses kepada miliaran pengguna di seluruh dunia. Hal ini memungkinkan organisasi untuk memperluas jangkauan pesan mereka dan menjangkau audiens global yang sebelumnya sulit dijangkau melalui media tradisional. Platform seperti Instagram, YouTube atau TikTok juga memungkinkan konten-konten secara visual yang menarik untuk viral atau bahasa modern saat ini adalah FYP, sehingga pesan dapat tersebar dengan lebih cepat.
3. Salah satu keunggulan utama dari media sosial (medsos) adalah kemampuannya untuk memungkinkan interaksi langsung antara organisasi dan publik. Organisasi dapat merespons pertanyaan, kritik, atau saran secara real-time, yang membangun keterlibatan (*engagement*) dan memperkuat hubungan dengan audiens. Hal ini tentu saja juga memungkinkan organisasi untuk memperbaiki kesalahan dan mengelola krisis dengan lebih cepat.
4. Penggunaan media sosial juga tentunya dapat digunakan sebagai alat utama untuk menyampaikan informasi yang cepat dan tepat kepada publik. Dalam hal ini, kecepatan penyebaran informasi dan

kemampuan untuk mengoreksi misinformasi sangatlah penting. Misalnya, organisasi dapat memberikan pembaruan secara langsung dan transparan melalui media sosial, meredakan kekhawatiran, dan mengendalikan narasi.

5. Media sosial menyediakan sumber data yang sangat berharga melalui interaksi pengguna, komentar, dan preferensi. Organisasi dapat menggunakan data ini untuk menganalisis tren, memahami audiens mereka dengan lebih baik, serta menyesuaikan strategi komunikasi mereka agar lebih efektif. Alat analitik di berbagai platform media sosial juga membantu dalam mengukur keberhasilan kampanye komunikasi.

2.4 Isu Kemudahan Pembobolan Data

Pembobolan data atau *data breach* adalah insiden keamanan di mana informasi yang dilindungi atau bersifat sensitif diakses, diambil, atau dicuri oleh pihak yang tidak memiliki otoritas seperti serangan malwer. Menurut (Laksana & Mulyani, 2024) Malware adalah perangkat lunak jahat yang dirancang untuk merusak atau mengambil kontrol atas sistem komputer yang rentan. Selain itu, pembobolan data melibatkan peretasan yang terjadi pada sistem penyimpanan data suatu organisasi atau individu, yang memungkinkan pencurian informasi rahasia seperti data pribadi, finansial, atau informasi perusahaan. Pembobolan ini dapat disebabkan oleh kerentanan dalam sistem keamanan, kesalahan manusia, atau serangan siber yang terkoordinasi.

Kemudahan pembobolan data terjadi karena beberapa faktor yang

mempengaruhi tingkat keamanan informasi di dunia digital. Berikut adalah beberapa faktor utama yang menyebabkan risiko pembobolan data semakin tinggi, seperti beberapa indikator yaitu:

1. Kerentanan Sistem Keamanan, banyak organisasi masih menggunakan sistem keamanan yang tidak memadai atau tidak diperbarui secara berkala. Hal ini membuat sistem mereka rentan terhadap serangan siber seperti peretasan atau malware yang memanfaatkan celah keamanan untuk mendapatkan akses ilegal ke data sensitif.
2. Kerentanan Sistem Keamanan, banyak organisasi masih menggunakan sistem keamanan yang tidak memadai atau tidak diperbarui secara berkala. Hal ini membuat sistem mereka rentan terhadap serangan siber seperti peretasan atau malware yang memanfaatkan celah keamanan untuk mendapatkan akses ilegal ke data sensitif.
3. Kelemahan Autentikasi, penggunaan kata sandi yang lemah atau metode autentikasi yang tidak aman dapat memberikan peluang bagi peretas untuk membobol akun atau sistem. Selain itu, ketidakpatuhan terhadap praktik keamanan seperti otentikasi dua faktor (2FA) juga meningkatkan risiko.
4. *Human Error* (Kesalahan Manusia), faktor manusia sering kali menjadi titik lemah dalam keamanan data. Kesalahan seperti mengklik tautan berbahaya, menggunakan perangkat yang tidak aman, atau menyimpan data tanpa enkripsi dapat mengakibatkan

kebocoran data yang tidak disengaja.

5. Serangan Phishing, phishing merupakan metode umum yang digunakan oleh peretas untuk menipu pengguna agar memberikan informasi sensitif seperti nama pengguna, kata sandi, atau informasi finansial. Email atau pesan yang tampak sah sering kali digunakan sebagai sarana serangan phishing ini.
6. Malware dan Ransomware, perangkat lunak jahat atau malware digunakan untuk menginfeksi sistem komputer dan mencuri informasi secara diam-diam. Dalam kasus ransomware, peretas dapat menyandera data dan meminta tebusan untuk mendapatkan akses kembali ke data tersebut.
7. Malware dan Ransomware, perangkat lunak jahat atau malware digunakan untuk menginfeksi sistem komputer dan mencuri informasi secara diam-diam. Dalam kasus ransomware, peretas dapat menyandera data dan meminta tebusan untuk mendapatkan akses kembali ke data tersebut.
8. Kurangnya Pendidikan tentang Keamanan Digital, banyak individu dan karyawan organisasi tidak memiliki pengetahuan yang memadai tentang cara melindungi data pribadi atau perusahaan mereka. Kurangnya pelatihan dalam keamanan siber meningkatkan peluang terjadinya kesalahan yang dapat menyebabkan pembobolan data.

Pembobolan data juga memiliki dampak yang signifikan, baik bagi organisasi maupun individu. Berikut adalah beberapa dampak

utama dari insiden pembobolan data:

- a. Kerugian Finansial
- b. Kehilangan Reputasi
- c. Kehilangan Data Sensitif
- d. Tuntutan Hukum dan Penalti
- e. Penggunaan Data Ilegal

Untuk mengurangi risiko pembobolan data, baik individu maupun organisasi harus menerapkan langkah-langkah keamanan yang lebih ketat dan meningkatkan kesadaran tentang pentingnya menjaga kerahasiaan informasi. Beberapa upaya yang dapat dilakukan antara lain:

1. *Enkripsi Data*, artinya dapat menggunakan teknologi enkripsi untuk melindungi data sensitif sehingga informasi tetap aman meskipun jatuh ke tangan yang tidak berwenang.
2. *Otentikasi Multi-Faktor (MFA)*, yaitu menggunakan metode autentikasi dua atau lebih faktor untuk meningkatkan keamanan akun pengguna.
3. *Pembaruan Rutin Sistem*, seperti secara rutin untuk memperbarui perangkat lunak dan sistem keamanan untuk menutup celah yang mungkin dimanfaatkan oleh peretas.
4. *Pelatihan Keamanan Siber*, hal ini sangat penting, dimana pelatihan ini dapat memberikan edukasi dan pelatihan kepada karyawan tentang pentingnya keamanan data dan cara menghindari serangan siber seperti phishing atau malware.
5. *Penilaian Keamanan dan Audit Keamanan*, melakukan audit

keamanan secara berkala untuk mengidentifikasi potensi kerentanan dan mengambil tindakan preventif sebelum terjadinya insiden.

2.5 Peneliti Terdahulu

Sebagai bentuk upaya menjaga originalitas dari penelitian yang dilakukan dengan judul Model Komunikasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Utara Menangani Counter Isu Data Di Media Sosial Yang Mudah *Dibobol*, beberapa penelitian terdahulu yang relevan diangkat sebagai referensi untuk mendukung dasar teori serta analisis yang dilakukan. Penelitian-penelitian sebelumnya telah membahas berbagai aspek terkait topik ini, baik dari sudut pandang teori, metode, maupun hasil yang diperoleh. Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam penelitian ini dikomparasi dan diuraikan secara menyeluruh, untuk memberikan kerangka teori yang lebih kuat serta validasi terhadap strategi komunikasi dan keamanan data dalam menghadapi isu-isu pembobolan di media sosial.

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Hasibuan, 2023) Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Medan Area dengan judul penelitian: “Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan Dalam Mengantisipasi Informasi Hoaks Melalui Instagram”, dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis partisipasi jurnalisme warga dalam menyebarkan informasi mengenai kemacetan lalu lintas di Kota Medan melalui akun Instagram @medantalk. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan adanya

partisipasi aktif jurnalisme warga melalui fitur Instastory, yang memungkinkan penyampaian informasi secara cepat dan mudah diakses oleh masyarakat. Instagram dipilih sebagai platform karena kemudahannya dalam penggunaan serta popularitasnya yang tinggi di kalangan pengguna.

2. Penelitian yang dilakukan oleh (Sazali & Siregar, 2021), Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Medan dengan judul penelitian:

“Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara (Studi Gender)”, Penelitian ini membahas komunikasi interpersonal dalam peningkatan kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara (Diskominfo Provsu). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasilnya menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal di dinas ini berjalan dengan baik dan efektif dalam mendukung peningkatan kinerja pegawai.

3. Penelitian yang dilakukan oleh (Havifi et al., 2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Model Komunikasi Humas Pemerintah Daerah dalam Penerapan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Deskriptif pada DPRD Kota Padang dan DPRD Kabupaten 50 Kota)” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi politik yang dilakukan oleh humas pemerintah dalam menyampaikan aspirasi masyarakat di DPRD Sumatera Barat.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan Paradigma Konstruktivisme, di mana subjek penelitian meliputi pejabat Humas Pemerintah, anggota DPRD, praktisi media, serta pemangku kepentingan lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model komunikasi politik yang diterapkan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) DPRD Kota Padang dan Kabupaten 50 Kota berperan penting dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik, yang berdampak positif terhadap kepercayaan publik.

4. Penelitian yang dilakukan oleh (Komala, 2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Literasi Digital Untuk Perlindungan Data Privasi:

Dibalik Kemudahan Belanja Daring”. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pentingnya literasi digital dalam menjaga keamanan data privasi pada transaksi belanja daring di Indonesia. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma critical-constructivism, data dikumpulkan melalui wawancara dengan konsumen, penjual, pengelola marketplace, dan pakar IT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada jaminan keamanan penuh terhadap pengelolaan data pribadi, sementara Indonesia belum memiliki Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi. Oleh karena itu, literasi digital sangat diperlukan untuk meminimalkan risiko kebocoran data. Marketplace juga berusaha meningkatkan keamanan dengan memperbarui protokol aplikasi, namun

perlindungan yang optimal tetap memerlukan regulasi hukum yang jelas.

5. Penelitian yang dilakukan oleh (Alamsyah, 2021) dalam judul penelitiannya yaitu “Model Komunikasi Jejaring Sosial dan Media Massa dalam Konteks Pesan Publik”, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran media sosial dalam komunikasi massa dan hubungannya dengan media massa konvensional. Metode yang digunakan adalah riset kualitatif deskriptif, dengan fokus pada produksi dan penyebaran pesan melalui platform jejaring sosial seperti Twitter dan Instagram. Hasilnya menunjukkan bahwa pesan dari tokoh publik sering diambil oleh media massa sebagai sumber berita, dengan model komunikasi yang cenderung mengikuti teori komunikasi satu langkah, di mana khalayak langsung mengakses informasi tanpa perantara, perangkat digital seperti telepon seluler sebagai alat penting dalam komunikasi sosial.

Berdasarkan peneliti-peneliti terdahulu yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan perbedaan dari penelitian tersebut dengan penelitian yaitu, dalam penelitian sebelumnya tidak membahas mengenai model komunikasi yang digunakan oleh kominfo terhadap counter isu mengenai kemudahan pembobolan data yang sedang marak dibicarakan saat ini. Selain itu, perbedaan lainnya terletak pada studi kasus penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini, studi kasus yang dijadikan objek adalah Kementerian Informatika dan Komunikasi (Kominfo).

Tabel 2.1
Peneliti Terdahulu

No.	Penulis dan judul penelitian	Teori & Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan Dalam Mengantisipasi Informasi Hoaks Melalui Instagram (Hasibuan, 2023)	Deskriptif kualitatif, menganalisis partisipasi jurnalisme warga di Instagram	Menunjukkan bahwa jurnalisme warga aktif menggunakan fitur Instagram Stories untuk menyebarkan informasi secara cepat dan mudah diakses masyarakat. Instagram dipilih karena kemudahan penggunaan dan popularitasnya di kalangan pengguna.	1.Sama-sama berfokus pada strategi komunikasi yang diterapkan oleh instansi pemerintahan dalam menggunakan media sosial. 2.Sama-sama menekankan pentingnya penyebaran informasi yang cepat dan luas di media sosial.	Fokus penelitian tersebut lebih ke partisipasi warga dalam jurnalisme dan instagram sebagai media utama, penelitian ini menekankan model komunikasi yang digunakan Diskominfo Sumatera Utara dalam menangani <i>Counter issue</i> kebocoran data.
2	Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara (Studi Gender) (Sazali & Siregar, 2021)	Deskriptif kualitatif, meneliti peran komunikasi interpersonal Dalam peningkatan kinerja pegawai.	Menemukan bahwa komunikasi interpersonal berjalan efektif di Diskominfo dan berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja pegawai.	Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman mendalam terkait pola komunikasi.	Penelitian Sazali & Siregar berfokus pada komunikasi interpersonal di lingkungan pegawai dan hubungannya dengan kinerja, sedangkan penelitian ini fokus pada komunikasi publik yang Diskominfo lakukan dalam menangani isu

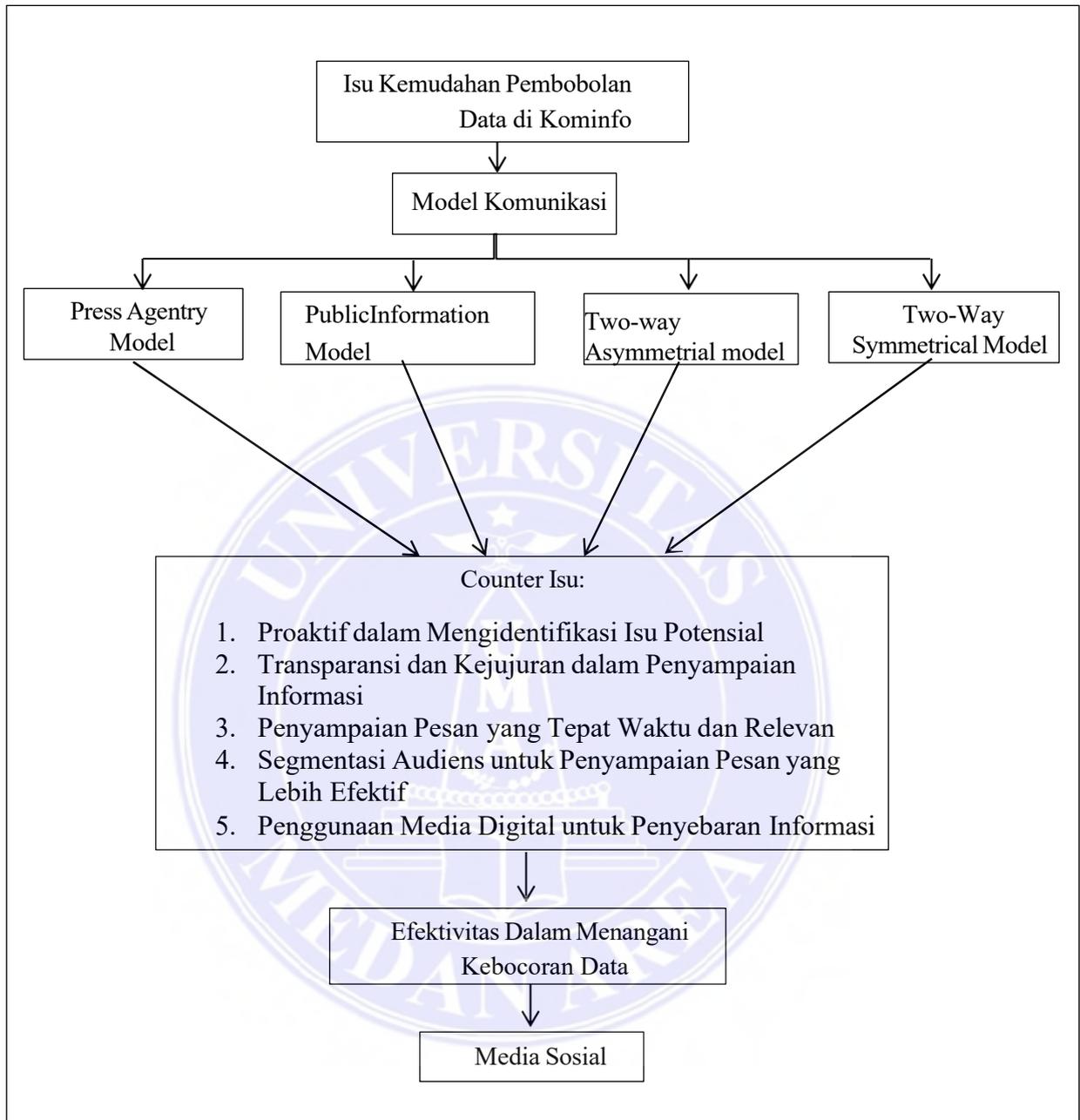
					kebocoran data di media sosial.
3	Model Komunikasi Humas Pemerintah Daerah dalam Penerapan Keterbukaan Informasi Publik (Havifi et al., 2023)	Kualitatif dengan paradigma konstruktivisme, memfokuskan pada komunikasi politik	Menunjukkan bahwa model komunikasi politik yang digunakan oleh humas pemerintah daerah di Sumatera Barat memperkuat keterbukaan informasi publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.	Sama-sama meneliti model komunikasi di institusi pemerintahan untuk menyampaikan informasi kepada publik.	Havifi et al. Berfokus pada model komunikasi politik dan keterbukaan informasi publik, sedangkan penelitian ini menyoroti strategi komunikasi untuk menangani isu kebocoran data di media sosial.
4	Literasi Digital Untuk Perlindungan Data Privasi: Dibalik Kemudahan Belanja Daring (Komala, 2022)	Kualitatif, paradigma critical-constructivism, dengan wawancara terhadap konsumen, penjual, dan ahli IT	Penelitian ini menunjukkan bahwa literasi digital sangat penting untuk melindungi data privasi dalam belanja daring, dan bahwa Indonesia memerlukan regulasi Perlindungan Data Pribadi untuk	Kedua penelitian ini menyadari adanya kebutuhan akan edukasi publik tentang keamanan data di dunia digital.	Fokus Komala adalah pada literasi digital dan perlindungan data dalam transaksi belajar daring, sementara penelitian ini berfokus pada model komunikasi yang digunakan pemerintah yang menangani kebocoran data yang terjadi di media sosial.

			memberikan keamanan optimal.		
5	Model Komunikasi Jejaring Sosial dan Media Massa dalam Konteks Pesan Publik (Alamsyah, 2021)	Kualitatif deskriptif, fokus pada penyebaran pesan publik melalui jejaring sosial dan media massa	Hasilnya menunjukkan bahwa pesan dari tokoh publik sering kali diambil oleh media massa sebagai sumber berita dan menyebar melalui media sosial, memperkuat teori komunikasi satu langkah.	Sama-sama menganalisis peran media sosial dalam penyebaran pesan publik.	Alamsyah lebih mengedepankan konsep komunikasi satu langkah dalam penyebaran pesan, sementara penelitian ini lebih kepada model komunikasi yang digunakan untuk memitigasi isu data.

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

2.6 Kerangka Berpikir

Kerangka pemikir dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara model komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara dan bagaimana mereka menangani isu kebocoran data yang rentan terjadi di media sosial. Kerangka ini juga mencakup elemen-elemen yang terlibat dalam proses komunikasi, mulai dari pengirim, pesan, saluran, hingga penerima, serta bagaimana strategi counter issue digunakan untuk merespons kebocoran data.



Sumber : Olahan Peneliti, 2025

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara yang beralamat di Jl. HM. Said No.27, Gaharu, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20233. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada peran Diskominfo sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam mengelola komunikasi publik dan menangani isu-isu kebocoran data yang terjadi di media sosial.

Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan, yaitu dimulai dari bulan Oktober hingga Desember. Jangka waktu ini dipilih untuk memastikan bahwa semua data yang dibutuhkan, baik melalui wawancara, observasi, maupun studi dokumentasi, dapat terkumpul secara komprehensif guna mendukung tujuan penelitian.

Gambar 3. 1 Lokasi Dinas Kominfo Sumut



3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara atau prosedur yang sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data guna menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Menurut (Sugiyono, 2017) metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode ini mencakup pendekatan yang digunakan oleh peneliti dalam rangka mencari solusi atas permasalahan yang diidentifikasi. Penelitian ilmiah, menurut Sugiyono, haruslah berdasarkan pada logika yang objektif, sistematis, dan terstruktur.

Sejalan dengan pendapat Sugiyono, (Creswell J.W., 2015) juga menyatakan bahwa metode penelitian adalah rencana dan prosedur yang mencakup langkah- langkah rinci mulai dari pengumpulan data, analisis data, hingga interpretasi hasil. Menurut Creswell, metode penelitian terbagi menjadi tiga pendekatan utama, yaitu penelitian kualitatif, kuantitatif, dan *mixed methods* (gabungan antara kualitatif dan kuantitatif), masing-masing dengan karakteristiknya tersendiri.

Berdasarkan tujuan dan karakteristik dari penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. karena penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam mengenai model komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara dalam menangani counter issue terkait kebocoran data di media sosial.

Penelitian kualitatif memberikan penjelasan yang komprehensif mengenai perilaku, fenomena, atau peristiwa yang terjadi di dalam konteks yang tertentu. (Moleong, 2017) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai

penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati serta perilaku yang dapat dijelaskan secara mendalam. Pendekatan ini digunakan untuk menggali dan memahami makna yang diberikan oleh individu atau kelompok terhadap masalah sosial atau fenomena tertentu.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yang bertujuan untuk menggali informasi mendalam mengenai model komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara dalam menangani isu kebocoran data di media sosial. Data ini diperoleh melalui teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam dan observasi.

Wawancara mendalam dilakukan dengan pejabat dan staf yang terkait di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), serta pihak-pihak lain yang terlibat dalam penanganan kebocoran data. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh wawasan tentang model komunikasi yang digunakan, serta efektivitasnya dalam merespons isu yang berkembang di media sosial. Selain itu, observasi dilakukan terhadap aktivitas komunikasi di media sosial yang dijalankan oleh Diskominfo, termasuk respons mereka terhadap rumor atau hoaks mengenai kebocoran data.

3.3.2 Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua kategori, yaitu:

1. **Sumber Primer:** Data primer diperoleh langsung dari narasumber atau responden yang memiliki peran aktif dalam penelitian. Sumber primer dalam konteks penelitian ini mencakup:

a. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Wawancara dilakukan dengan pejabat dan staf di Diskominfo Provinsi Sumatera Utara untuk menggali pemahaman mengenai model komunikasi yang diterapkan dalam menangani isu kebocoran data di media sosial. Selain itu, wawancara juga dilakukan dengan ahli komunikasi, praktisi media, dan masyarakat yang pernah mengalami atau merespons kebocoran data di media sosial.

b. Observasi

Observasi dilakukan untuk memantau bagaimana Diskominfo menggunakan media sosial seperti Instagram, Twitter, dan Facebook dalam menangani isu kebocoran data. Melalui observasi ini, peneliti dapat melihat secara langsung pola komunikasi dan respons yang diterapkan oleh Diskominfo dalam menghadapi rumor atau hoaks terkait isu kebocoran data.

2. **Sumber Sekunder:** Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber pihak ketiga, yang telah dipublikasikan sebelumnya.

Sumber sekunder dalam penelitian ini mencakup:

a. Literatur dan Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan berbagai literatur dan penelitian terdahulu yang relevan dengan model komunikasi, strategi komunikasi krisis, serta manajemen counter issue di media sosial.

Literatur ini menjadi dasar dalam menganalisis model komunikasi yang efektif dalam menghadapi isu-isu sensitif terkait kebocoran data.

b. Data dan Laporan Resmi

Data sekunder juga mencakup laporan resmi dari instansi pemerintah seperti Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), serta laporan statistik dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). Laporan ini memberikan gambaran tentang tren serangan siber, kebocoran data, serta tindakan yang dilakukan pemerintah dalam menangani isu-isu tersebut.

3.4 Informan Penelitian

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu salah satu teknik *non-probabilitas*. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memilih informan yang memiliki karakteristik khusus dan relevan dengan tujuan penelitian. *Purposive sampling* sangat efektif digunakan dalam penelitian kualitatif, terutama ketika peneliti ingin mendapatkan informasi yang mendalam dari informan yang dianggap memiliki pemahaman atau pengalaman langsung terhadap fenomena yang diteliti.

Menurut (Creswell J.W., 2014) *purposive sampling* adalah teknik di mana peneliti memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan fokus penelitian. Berbeda dengan random sampling, di mana setiap individu dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih, *purposive sampling* memberikan peneliti kendali lebih besar untuk

memastikan bahwa data yang diperoleh relevan dan berkualitas tinggi. Dalam penelitian ini, teknik *purposive sampling* digunakan untuk memilih informan yang terlibat langsung dalam penerapan model komunikasi serta strategi penanganan isu kebocoran data di media sosial.

Kriteria pemilihan informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Staf Bidang Persandian dan Keamanan: Staf yang terlibat langsung dalam perencanaan dan pelaksanaan strategi komunikasi untuk menangani isu kebocoran data di media sosial. Mereka diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai model komunikasi yang diterapkan, efektivitasnya, serta tantangan yang dihadapi dalam merespons isu-isu tersebut.
2. Staf Bidang Informasi Komunikasi : Individu yang memiliki pengetahuan mendalam tentang komunikasi krisis, khususnya dalam topik terkait keamanan informasi dan manajemen isu. Mereka (informan) tersebut nantinya akan memberikan perspektif teoretis dan praktis mengenai efektivitas model komunikasi yang digunakan oleh pemerintah dalam menghadapi kebocoran data.
3. Staf Bidang Statistik : Staf yang pernah mengalami atau menyadari isu kebocoran data di media sosial. Mereka akan memberikan perspektif mengevaluasi data respon dari Diskominfo memengaruhi persepsi publik terkait keamanan data pribadi mereka.

Jumlah informan yang akan dilibatkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Kategori Jabatan Informan

No.	Kategori Informan	Nama Informan	Keterangan
1	Staf Diskominfo Bidang persandiaan	1. James Pawan Hutajulu, ST, 2. Donal F. Nainggolan, S.kom, M.Si. 3. Dedy Ferianto Sianipar, S.Kom	Terlibat dalam penerapan model komunikasi untuk menangani isu kebocoran data di media sosial. Bidang yang memang menangani kebocoran data dan keamanan
2	Staf Diskominfo Bidang Informasi Komunikasi Publik	1. Exan Freecoco Rajagukguk S, Kom, M. Ak	Memiliki pengetahuan tentang model komunikasi krisis, khususnya terkait keamanan data dan manajemen isu publik.
3	Staf Bidang Statistik	1. Angga Karunia Putra Lubis S. T	Staf yang pernah mengalami atau menyadari isu kebocoran data di media sosial. Mereka akan memberikan perspektif mengevaluasi data.

Total jumlah informan dalam penelitian ini adalah 18 orang.

Pemilihan jumlah ini didasarkan pada pertimbangan untuk memperoleh data

yang mendalam dan representatif, sehingga analisis yang dilakukan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai model komunikasi dan efektivitasnya dalam menangani isu kebocoran data di media sosial.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa langkah sistematis untuk memastikan informasi yang diperoleh akurat dan relevan dalam konteks model komunikasi yang diterapkan oleh Diskominfo Provinsi Sumatera Utara. Langkah-langkah pengumpulan data meliputi:

1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Wawancara mendalam dilakukan dengan pejabat dan staf Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara, serta praktisi komunikasi dan masyarakat yang pernah mengalami dampak dari kebocoran data. Menurut (Kvale, 1996) wawancara mendalam bertujuan untuk memahami makna dari pengalaman hidup individu melalui dialog yang terbuka dan interaktif. Dalam penelitian ini, wawancara memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam tentang model komunikasi yang diterapkan oleh Diskominfo, efektivitasnya, dan tantangan yang dihadapi dalam menangani isu kemudahan kebocoran data.

2. Observasi

Observasi dilakukan untuk memantau langsung bagaimana

Diskominfo merespons isu sekarang ini yang sedang tren mengenai kemudahan kebocoran data melalui media sosial, termasuk di platform seperti Instagram, Twitter, dan Facebook. (Creswell, 2014) menyatakan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap fenomena yang sedang diteliti. Observasi ini memungkinkan peneliti untuk mencatat pola komunikasi yang digunakan dan bagaimana respons dari masyarakat.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen- dokumen yang relevan, seperti laporan dari Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), data dari Kominfo, dan laporan resmi lainnya yang berhubungan dengan kebocoran data dan strategi komunikasi pemerintah. Menurut (Bowen, 2009) studi dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan analisis dokumen untuk memperoleh informasi yang relevan dengan topik penelitian. Metode ini membantu peneliti dalam memahami konteks kebijakan dan langkah- langkah yang telah dilakukan oleh Diskominfo dalam menangani isu kebocoran data.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini mengikuti model analisis interaktif yang dikemukakan oleh (Huberman, 2019) yang terdiri dari empat langkah utama: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Setiap langkah ini memainkan peran penting dalam memastikan bahwa data yang diperoleh dapat

dianalisis secara efektif untuk menghasilkan temuan yang valid.

1. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui metode wawancara mendalam dengan pejabat Diskominfo, praktisi komunikasi, dan masyarakat, serta observasi terhadap kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh Diskominfo di media sosial. Proses ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai model komunikasi yang diterapkan dalam menangani isu kemudahan kebocoran data yang marak saat ini di media sosial atau kalangan masyarakat. Selain itu, data juga diperoleh dari dokumen-dokumen resmi yang relevan, seperti laporan pemerintah dan data statistik mengenai ancaman siber.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemfokusan, dan penyederhanaan data yang telah dikumpulkan. Dalam tahap ini, peneliti melakukan beberapa langkah, antara lain:

- a. Kategorisasi: Mengelompokkan data berdasarkan tema, seperti model komunikasi yang diterapkan (*Press Agency, Public Information, Two-Way Symmetrical, dll.*).
- b. Penyaringan: Mengidentifikasi data yang relevan untuk mendukung tujuan penelitian.
- c. Penyusunan Ringkasan: Meringkas informasi utama dari wawancara, observasi, dan dokumen.

3. Penyajian Data

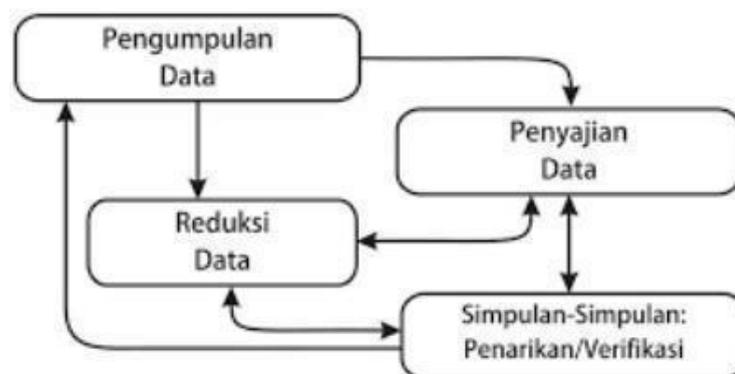
Data yang telah direduksi disusun dalam format yang mudah dipahami untuk dianalisis lebih lanjut. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan melalui:

- a. Tabel yang menyajikan hasil observasi dari aktivitas Diskominfo di media sosial.
- b. Narasi yang menjelaskan temuan dari wawancara dan dokumentasi, serta memberikan gambaran lebih jelas tentang strategi komunikasi yang diterapkan oleh Diskominfo dalam menghadapi isu kebocoran data.

4. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Langkah terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Dalam tahap ini, peneliti mengaitkan temuan yang diperoleh dengan pertanyaan penelitian dan tujuan penelitian. Peneliti mencari pola, hubungan, dan makna dari data yang telah dianalisis. Selain itu, dilakukan triangulasi data dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber (wawancara, observasi, dan dokumen) untuk memastikan konsistensi dan validitas temuan. Hasil dari analisis ini kemudian digunakan untuk menyusun kesimpulan serta rekomendasi yang relevan terkait dengan strategi komunikasi yang dapat diterapkan oleh Diskominfo dalam menangani isu kebocoran data di media sosial.

Berikut gambaran proses analisis data menurut Miles dan Huberman (1994) dalam Bungin (2010)



Gambar 3. 2 Proses Analisis Data

Sumber: Miles dan Huberman (1994 : 429) dalam Bungin (2010 : 145)

3.7 Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis triangulasi sebagai teknik keabsahan data. Guna teknik keabsahan data untuk mengukur kredibilitas data penelitian agar bisa dipertanggung jawabkan oleh peneliti secara ilmiah. Teknik triangulasi teknik yang dapat menganalisis jawaban -jawaban informan dengan cara meneliti kebenaran dengan menggunakan sumber data lainnya. Adapun jenis triangulasi yang digunakan penelitian ini yakni triangulasi sumber.

3.7.1 Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya, membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan masyarakat umum terhadap Diskominfo Provsu dengan dikatakan secara pribadi oleh staff Diskominfo provsu dan membandingkan hasil wawancara dengan yang telah ada.

BAB V

PENUTUP

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa model komunikasi yang digunakan sudah cukup menangani kebocoran data dengan melakukan beberapa model komunikasi untuk penanggulangannya. Diskominfo Provinsi Sumatera Utara (ProvSU) memainkan peran yang sangat penting dalam menangani kebocoran data, baik dari sisi pencegahan, penanganan, maupun pemulihan dampaknya. Beberapa upaya yang dilakukan oleh Diskominfo antara lain melalui pemantauan aktif terhadap potensi kebocoran data, memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya perlindungan data pribadi, dan bekerja sama dengan lembaga terkait untuk mengatasi kebocoran data yang terjadi. Upaya tersebut juga mencakup implementasi kebijakan yang mendukung keamanan data serta peningkatan kesadaran masyarakat tentang ancaman siber.

Efektifitas Diskominfo ProvSU memitigasi dampak negatif kebocoran data menunjukkan bahwa meskipun ada upaya yang signifikan dalam memitigasi kebocoran data, seperti penerapan kebijakan perlindungan data, edukasi masyarakat, dan penggunaan teknologi enkripsi, masih ada beberapa kendala yang sulit diatasi. Di antaranya adalah ancaman siber yang terus berkembang, perilaku pengguna di media sosial, dan kesulitan dalam mengendalikan kebebasan yang ada di dunia digital. Oleh karena itu, meskipun kebocoran data tidak dapat sepenuhnya dihindari, langkah-

langkah mitigasi yang lebih efektif dan kolaborasi antara berbagai pihak, baik di sektor pemerintah maupun masyarakat, tetap diperlukan untuk mengurangi dampak negatif dari kebocoran data.

b. Saran

Sesuai dengan hasil penelitian kesimpulan yang peneliti kemukakan, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan upaya pencegahan kebocoran data oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara ke depannya. Adapun saran yang akan peneliti berikan sebagai berikut :

- Perlu adanya peningkatan teknologi pemantau dan keamanan data dapat meningkatkan penggunaan alat pemantauan digital yang lebih canggih untuk mendeteksi kebocoran data secara lebih cepat dan efisien untuk identifikasi potensi kebocoran data lebih dini.
- Masyarakat juga perlu diberikan pemahaman lebih dalam tentang teknik-teknik keamanan digital yang dapat mereka terapkan dalam kehidupan sehari-hari, seperti penggunaan kata sandi yang kuat, mengenali phishing, dan pengaturan privasi di media sosial.
- Diskominfo perlu memastikan bahwa saluran pengaduan yang disediakan oleh masyarakat dapat diakses dengan mudah dan responsif. Kecepatan menangani pengaduan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap upaya perlindungan data yang dilakukan oleh Diskominfo. Selain itu, penting untuk memastikan bahwa setiap laporan kebocoran data ditindaklanjuti dengan transparan dan cepat, sehingga korban merasa dihargai dan mendapatkan solusi yang tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, A. (2021). Model Komunikasi Jejaring Sosial Dan Media Massa Dalam Konteks Pesan Publik. *Dialektika Komunika: Jurnal Kajian Komunikasi Dan Pembangunan Daerah*, 9(1), 12–27. <https://doi.org/10.33592/dk.v9i1.1378>
- Apjii. (2024). *Apjii Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Arni, M. (2000). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.
- Bowen, G. (2009). Analisis Dokumen Sebagai Metode Penelitian Kualitatif. *Jurnal Penelitian Kualitatif*, 9(2), Hlm. 27-40. <https://doi.org/10.3316/qj0902027>
- Coombs, T. W. (2019). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, And Responding*. Sage Publications. <https://books.google.co.id/books?id=R6k0prwbnn0c&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Creswell J.W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Creswell J.W. (2015). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Damayanti, A., Delima, I. D., & Suseno, A. (2023). Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Informasi Dan Publikasi (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Akun Instagram @Rumahkimkotatangerang). *Jurnal Pikma : Publikasi Ilmu Komunikasi Media Dan Cinema*, 6(1), 173–190. <https://doi.org/10.24076/pikma.v6i1.1308>
- Efendi, E., Attaya, M. F., & Nugroho, M. D. (2023). Model Komunikasi

- Linear. *Da'watuna: Journal Of Communication And Islamic Broadcasting*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.47467/Dawatuna.V4i1.3216>
- Effendy, O. U. (2005). *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Remaja Rosda Karya.
- Fearn-Banks, K. (2016). *Crisis Communications: A Casebook Approach*. Routledge.
- Hamdani M. Syam, Azman, D. Y. (2022). *Komunikasi Krisis Strategi Menjaga Reputasi Bagi Organisasi Pemerintah*. 114.
- Hasibuan, A. R. (2023). Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan Dalam Mengantisipasi Informasi Hoaks Melalui Instagram. *Program Studi Ilmu Komunikasi*, 4(5).
- Havifi, I., Marta, R., Diego, Sari, L. P., & Lani, O. P. (2023). Model Komunikasi Humas Pemerintah Daerah Dalam Penerapan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Deskriptif Pada Dprd Kota Padang Dan Dprd Kabupaten 50 Kota). *Medium*, 11(02), 1–19. [https://doi.org/10.25299/Medium.2023.Vol11\(02\).14882](https://doi.org/10.25299/Medium.2023.Vol11(02).14882)
- Huberman, M. Dan. (2019). *Analisis Data Kualitatif* (P. Hal. 16). Universitas Indonesia Press, 1992.
- Ichsan, M., Hasnah, R., Faiz, M., & Musi, S. (2024). Analisis Konvergensi Media: Studi Transformasi Dari Media Analog Ke Media Digital. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 4(4), 19–30. <http://ejournal.warunayama.org/index.php/triwikrama/article/view/4422>
- <http://ejournal.warunayama.org/index.php/triwikrama/article/download/4422/4097>
- Komala, R. (2022). Literasi Digital Untuk Perlindungan Data Privasi: Dibalik Kemudahan Belanja Daring. *Program Pasca Sarjana Ilmu Komunikasi, Universitas Indonesia*, 6(4), 1988–2002. <https://doi.org/10.36312/jisip.v6i4.3527>
- Kvale, S. (1996). *Interviews: An Introduction To Qualitative Research Interviewing*. Thousand Oaks, Ca.

- Laksana, T. G., & Mulyani, S. (2024). Pengetahuan Dasar Identifikasi Dini Deteksi Serangan Kejahatan Siber Untuk Mencegah Pembobolan Data Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(01), 109–122. <https://doi.org/10.56127/Jukim.V3i01.1143>
- Liedfray, T., Waani, F. J., & Lasut, J. J. (2022). Peran Media Sosial Dalam Mempererat Interaksi Antar Keluarga Di Desa Esandom Kecamatan Tombatu Timur Kabupaten Tombatu Timur Kabupaten Minasa Tenggara. *Jurnal Ilmiah Society*, 2(1), 2. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnalilmiahsociety/article/download/38118/34843/81259>
- Martin, M. (2023). *What Is Audience Segmentation? Top Tips To Boost Sales*. Business Education. <https://smith.ai/blog/what-is-audience-segmentation>
- Marwan Walid, M. (2022). Traditional Media Versus Social Media: Challenges And Opportunities. *Technium: Romanian Journal Of Applied Sciences And Technology*, 4(10), 145–160. <https://doi.org/10.47577/Technium.V4i10.8012>
- Maulidina, S. (2019). Strategi Counter Issue Airin Rachmi Diany-Benyamin Davnie Dalam Pemilihan Kepala Daerah Tangerang Selatan 2015 Di Media Sosial. *Repository.Uinjkt.Ac.Id*, viii dan 168–viii dan 168. [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/34031%0ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/34031/1/SyifaMaulidina -Fdk.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/34031%0ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/34031/1/SyifaMaulidina-Fdk.pdf)
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Pt. Remaja Rosdakarya.
- Nayiroh, L., & Ema, E. (2024). Komunikasi Media Sosial Sebagai Alat Mobilisasi Gerakan Sosial Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi Uho : Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Sosial Dan Informasi*, 9(1), 221–238.

[Http://Jurnalilmukomunikasi.Uho.Ac.Id/Index.Php/Journal/Indexdoi](http://Jurnalilmukomunikasi.Uho.Ac.Id/Index.Php/Journal/Indexdoi)
:[:Http://Dx. Doi.Org/10.52423/Jikuho.V9i1.159](http://Dx.Doi.Org/10.52423/Jikuho.V9i1.159)

Posten, A.-C., & Gino Francesca. (2021). How Trust And Distrust Shape Perception And Memory. *Researchgate*, 12(1).
[Https://Doi.Org/10.1037/Pspa0000269](https://doi.org/10.1037/Pspa0000269)

Putri, V. J. (2020). Pengaruh User-Generated Content (Ugc) Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Dapur Mbok Sarminah. *Performa*, 5(2), 95–102. [Https://Doi.Org/10.37715/Jp.V5i1.1536](https://doi.org/10.37715/Jp.V5i1.1536)

Qiumeng, C., & Yu, S. (2022). Prediction Of New Media Information Dissemination Speed And Scale Effect Based On Large-Scale Graph Neural Network. *Scientific Programming*, 2022. [Https://Doi.Org/10.1155/2022/7699998](https://doi.org/10.1155/2022/7699998)

Rahmawati, A. A., Metha Binety Maharani, & Al Amin, M. N. F. (2024). Peran Media Sosial Dalam Proses Pengambilan Keputusan Politik Melalui Pendekatan Problem Tree Analysis. *Arima : Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 1(4), 112–121.
[Https://Doi.Org/10.62017/Arima.V1i4.1043](https://doi.org/10.62017/Arima.V1i4.1043)

Rasyid, M. R. R., & Utami, M. (2023). Manajemen Krisis Pt. Berkah Wong Cilik “Shabu Hachi” Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Komunikasi Uho : Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, 8(2), 201–208. [Https://Doi.Org/10.52423/Jikuho.V8i2.12](https://doi.org/10.52423/Jikuho.V8i2.12)

Rogers, K., & Hendricks, B. (2023). *Linear Model Of Communication | Definition, Components & Examples*. Study.Com. [Https://Study.Com/Academy/Lesson/Linear-Model-Of-Communication-Definition](https://study.com/academy/lesson/linear-model-of-communication-definition)

Sahputra, D. (2020). Manajemen Komunikasi Suatu Pendekatan Komunikasi. *Jurnal Simbolika: Research And Learning In Communication Study*, 6(2), 152–162.
[Https://Doi.Org/10.31289/Simbollika.V6i2.4069](https://doi.org/10.31289/Simbollika.V6i2.4069)

- Sazali, H., & Siregar, H. P. P. (2021). Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Utara (Studi Gender). *Terapan Informatika Nusantara*, 1(8), 413–417. [Http://Ejurnal.Seminar-Id.Com/Index.Php/Tin/Article/View/630](http://Ejurnal.Seminar-Id.Com/Index.Php/Tin/Article/View/630)
- Septian, R., Leliana, I., Haikal, A., Kusnady, E., & Irhamdika, G. (2024). Penggunaan Komunikasi Dalam Mengatasi Isu Ham Di Proyek Pembangunan Sirkuit Mandalika. *Jurnal Komunikasi*, 15(1), 18–25. [Https://Doi.Org/10.31294/Jkom.V15i1.22623](https://doi.org/10.31294/jkom.v15i1.22623)
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Suparyanto Dan Rosad. (2020). Peran Teknologi Dalam Penggunaan Media Sosial Dan Dampaknya Terhadap Umkm. *Suparyanto Dan Rosad*, 5(3), 248–253.

LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan Wawancara Kepada Informan 1 Di Lapangan Bidang Persandiaan

1. Bagaimana penerapan model komunikasi sebagai penyampaian pesan dari Diskominfo Provsu terkait keamanan dan persandian?
2. Dalam konteks komunikasi dibidang persandian dan keamanan bagaimana Diskominfo Provsu menerapkan model komunikasi dua arah untuk memperoleh feedback dari publik mengenai kebijakan atau langkah- langkah yang diambil oleh Diskominfo Provsu?
3. Apakah ada cara untuk meningkatkan kolaborasi antara berbagi stakrholder termasuk masyarakat, lembaga kemanan, dan sektor swasta dalam menjaga integritas data dan komunikasi yang aman?
4. Bagaimana Diskominfo menangani insiden kebocoran data?
5. Apakah Diskominfo melakukan sosialisasi kepada pegawai terkait keamanan data?
6. Apakah diskominfo memiliki kebijakan khusus terkait pengelolaan keamanan data?
7. Bagaimana Diskominfo memastikan bahwa data disebarluaskan kepada publik tidak merusak privasi induvidu?
8. Ketika terjadi informasi kebocoran data di media sosial apa yang dilakukan diskominfo provsu?

Daftar Pertanyaan Wawancara Kepada Informan 2 Di Lapangan Bidang Informasi Komunikasi Publik

1. Apakah Diskominfo provsu memberikan edukasi tentang kebocoran data kepada masyarakat provinsi sumatera utara di media sosial?
2. Bagaimana Diskominfo menyampaikan informasi yang disampaikan melalui model komunikasi satu arah ini memberikan informasi yang faktual dan aktual dapat di percaya oleh publik?
3. Bagaimana Epektifitas model komunikasi diskominfo provsu dalam memitigasi dampak kebocoran data di media sosial?
4. Dalam proses menangani counter isu kebocoran data diskominfo provsu menggunakan berapa model komunikasi

Daftar Pertanyaan Wawancara Kepada Informan 3 Di Lapangan Bidang Statistik

1. Apakah data statistik dijamin kevalidasiannya?
2. Bagaimana cara diskominfo provsu menyebarluaskan data kepada masyarakat?
3. Apakah data out put yang dihasilkan akan menjamin data yang layak dipakai?
4. Apa pandangan diskominfo provsu terhadap kegiatan satu data di provinsi sumatera utara
5. Apakah langkah yang diambil diskominfo untuk memastikan masyarakat mudah mengakses situs yang aman dan terpercaya?

LAMPIRAN GAMBAR PENELITIAN DENGAN INFORMAN

1. Informan Pertama

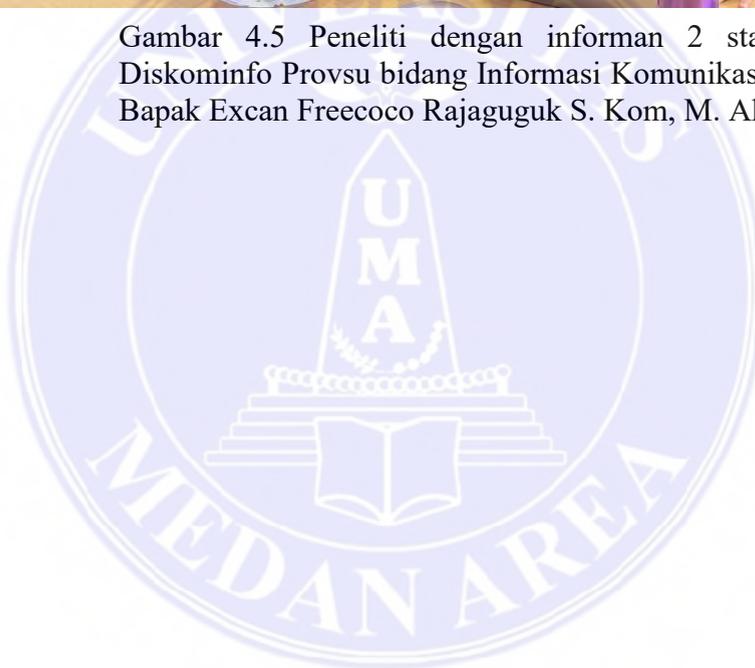


Gambar 4.4 Peneliti dengan peneliti dengan informan staf ASN dan Non ASN Diskominfo Provsu bidang persandian 1 Bapak James Power Hotalaju, S.T (kanan) Bapak Donal F. Nainggolan S.Kom, M. Si (tengah) Bapak Dedi Ferianto Sianipar, S. Kom (kiri).

2. Informan Kedua



Gambar 4.5 Peneliti dengan informan 2 staf ASN Diskominfo Provsu bidang Informasi Komunikasi Publik Bapak Excan Freecoco Rajaguguk S. Kom, M. Ak.



3.Informan Ketiga



Gambar 4.6 Peneliti dengan informan 3 Staf Diskominfo Provsu bidang statistik Bapak Angga Kurnia Lubis

LAMPIRAN SURAT PENGANTAR RISET



Nomor : 3933/FIS.3/01.10/XII/2024
Lampiran. : -
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset
Medan, 4 Desember 2024

Kepada Yth.
Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika
(DISKOMINFO Provinsi Sumatera Utara)
Jl. HM. Said No.27, Gaharu, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20233

Dengan hormat,
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Inggit Utami
NIM : 218530015
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO Provinsi Sumatera Utara) untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

"Model Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara Menangani Counter Isu Kebocoran Data Di Media Sosial"

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami ajukan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

a.n Dekan
Wakil Bidang Penjaminan Mutu Akademik

Dr. Selamat Riadi, SE, M.I. Kom

- Tembusan:
1. Ka. Prodi Ilmu Komunikasi
 2. Mahasiswa ybs
 3. Arsip



LAMPIRAN SURAT BALASAN / IZIN RISET



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan H. M. Said No. 27, Medan, Kode Pos 20235
Telepon (061) 4527254 – 4527038 – 4516508, Faksimile (061) 4510185
Pos-el diskominfo@sumutprov.go.id, Laman diskominfo.sumutprov.go.id

Medan, 9 Desember 2024

Nomor : 400.14.5.4/25155/DKI/XII/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian/Riset

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area
di -
Tempat

Sehubungan dengan surat Wakil Dekan Bidang Penjaminan Mutu Akademik Universitas Medan Area Nomor : 3933/FIS.3/01.10/XII/2024 tanggal 4 Desember 2024 Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset, bersama ini disampaikan bahwa kami tidak keberatan dan dapat memberi izin untuk melaksanakan Penelitian/Riset kepada :

Nama : INGGIT UTAMI
NIM : 218530015
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Penelitian : "MODEL KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI SUMATERA UTARA MENANGANI COUNTER ISU KEBOCORAN DATA DI MEDIA SOSIAL"

dengan ketentuan yang bersangkutan harus mengikuti semua aturan yang berlaku pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
SEKRETARIS



Tembusan :
Kepala Dinas Kominfo Provsu

CS Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN SURAT SELESAI RISET



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan H. M. Said No. 27, Medan, Kode Pos 20235
Telepon (061) 4527254 – 4527038 – 4516508, Faksimile (061) 4510185
Pos-el diskominfo@sumutprov.go.id, Laman diskominfo.sumutprov.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 400.14.5.4/1637/II/2025

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : **INGGIT UTAMI**
NIM : 218530015
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Penelitian : "MODEL KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI SUMATERA UTARA MENANGANI COUNTER ISU KEBOCORAN DATA DI MEDIA SOSIAL"

telah selesai melaksanakan Penelitian pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara sesuai dengan surat Wakil Dekan Bidang Penjaminan Mutu Akademik Universitas Medan Area Nomor : 3933/FIS.3/01.10/XII/2024 tanggal 4 Desember 2024 Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset.

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 15 Januari 2025

an. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

SEKRETARIS,



ACHMAD YAZID MATONDANG, S.SOS

Pembina Tk. I

NIP. 19690528 199803 1 003

Tembusan :
Kadis Kominfo Provsu

CS Dipindai dengan CamScanner

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

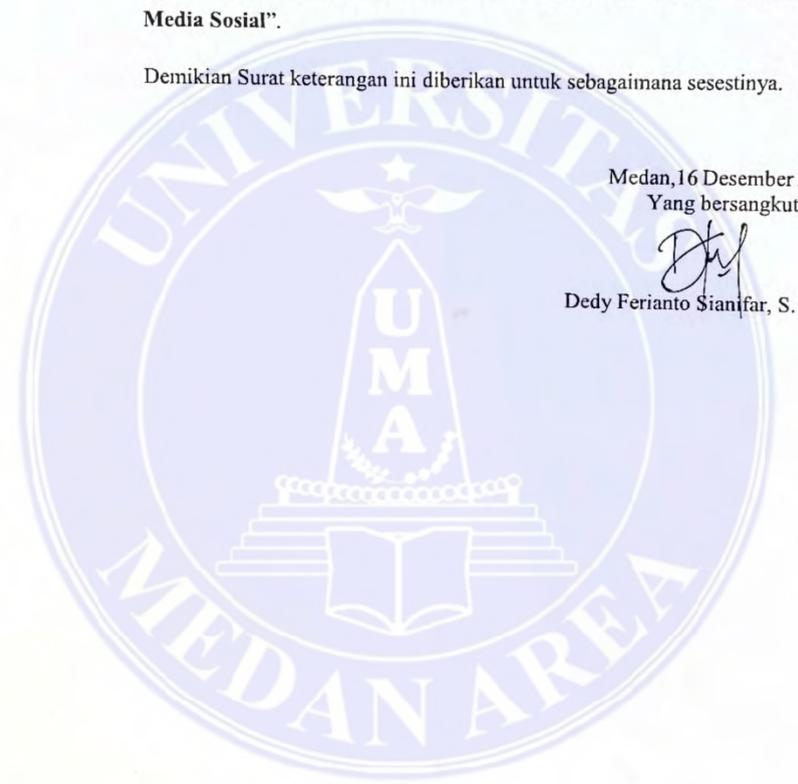
Nama Lengkap : Dedy Ferianto Sianifar, S. Kom
Pekerjaan : Staf Bidang Informasi Komunikasi Publik
Usia : 42 Tahun
Agama : Kristen

Bahwa benar telah diwawancarai oleh Inggit Utami untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul “ **Model Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera utara Dalam Menangani Counter Isu Kebocoran Data di Media Sosial**”.

Demikian Surat keterangan ini diberikan untuk sebagaimana sesestinya.

Medan, 16 Desember 2024
Yang bersangkutan


Dedy Ferianto Sianifar, S. Kom


CS Dipindai dengan CamScanner

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

Nama Lengkap : Angga Karunia Putra Lubis, S. T

Pekerjaan : Staf Bidang Statistik Sektoral

Usia : 33 Tahun

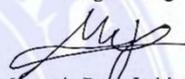
Agama : Islam

Bahwa benar telah diwawancarai oleh Inggit Utami untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul “ **Model Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera utara Dalam Menangani Counter Isu Kebocoran Data di Media Sosial**”.

Demikian Surat keterangan ini diberikan untuk sebagaimana sesestinya.

Medan, 16 Desember 2024

Yang bersangkutan



Angga Karunia Putra Lubis, S. T

 Dipindai dengan CamScanner

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

Nama Lengkap : Donal F. Nainggolan, S.Kom., M.Si

Pekerjaan : Staf ASN Bidang Informasi Komunikasi Publik

Usia : 40 Tahun

Agama : Kristen

Bahwa benar telah diwawancarai oleh Inggit Utami untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul “ **Model Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera utara Dalam Menangani Counter Isu Kebocoran Data di Media Sosial**”.

Demikian Surat keterangan ini diberikan untuk sebagaimana sesestinya.

Medan, 16 Desember 2024
Yang bersangkutan



Donal F. Nainggolan, S.Kom., M.Si

CS Dipindai dengan CamScanner

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

Nama Lengkap : James Pawer Hutajulu, S.T
Pekerjaan : Staf ASN Bidang Persandiaan dan Keamanan Informasi
Usia : 48 Tahun
Agama : Kristen

Bahwa benar telah diwawancarai oleh Inggit Utami untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul “ **Model Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera utara Dalam Menangani Counter Isu di Media Sosial**”.

Demikian Surat keterangan ini diberikan untuk sebagaimana sesestinya.

Medan, 16 Desember 2024
Yang bersangkutan

James Pawer Hutajulu, S.T

 Dipindai dengan CamScanner

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

Nama Lengkap : Excan Freecoco Rajagukguk, S.Kom.,M.Ak
Pekerjaan : Staf ASN Bidang Informasi Komunikasi Publik
Usia : 41 Tahun
Agama : Kristen

Bahwa benar telah diwawancarai oleh Inggit Utami untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul “ **Model Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera utara Dalam Menangani Counter Isu Kebocoran Data di Media Sosial**”.

Demikian Surat keterangan ini diberikan untuk sebagaimana sesestinya.

Medan, 16 Desember 2024
Yang bersangkutan


Excan Freecoco Rajagukguk, S.Kom.,M.Ak