

ABSTRAK

Perkembangan media sosial telah mengubah pola komunikasi pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Di sisi lain, tingginya arus informasi di media sosial memunculkan fenomena kebisingan informasi (*information noise*), yaitu kondisi ketika masyarakat menerima informasi dalam jumlah besar dengan kualitas yang beragam sehingga berpotensi menimbulkan kebingungan, kesalahpahaman, maupun penyebaran informasi yang tidak akurat. Dalam kondisi tersebut, pemerintah dituntut memiliki strategi komunikasi yang mampu menyampaikan informasi secara jelas, kredibel, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk memahami strategi komunikasi pemerintah di Instagram dalam menghadapi kebisingan informasi berdasarkan pengalaman pengelola akun Instagram @diskominfo bdg.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi Edmund Husserl. Informan penelitian terdiri atas empat orang yang terlibat langsung dalam pengelolaan akun Instagram @diskominfo bdg. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh pemahaman mengenai pengalaman para informan dalam merancang dan menerapkan strategi komunikasi di media sosial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi pemerintah dalam menghadapi kebisingan informasi diwujudkan melalui tiga aspek utama, yaitu komunikator, pesan, dan media. Dari aspek komunikator, kredibilitas pengelola dibangun melalui koordinasi internal, penggunaan sumber informasi resmi, serta proses verifikasi sebelum informasi dipublikasikan. Dari aspek pesan, informasi disusun secara informatif, edukatif, aktual, dan menggunakan bahasa yang sederhana agar mudah dipahami masyarakat serta mampu meminimalkan terjadinya kesalahpahaman. Dari aspek media, Instagram dimanfaatkan secara optimal melalui fitur *Feed*, *Reels*, *Story*, *Carousel*, dan *Caption* untuk memperluas jangkauan informasi sekaligus meningkatkan interaksi dengan masyarakat. Pengalaman para informan menunjukkan bahwa keberhasilan strategi komunikasi pemerintah dalam menghadapi kebisingan informasi tidak hanya ditentukan oleh kecepatan penyampaian informasi, tetapi juga oleh kredibilitas sumber, kualitas pesan, konsistensi komunikasi, serta kemampuan memanfaatkan media digital sebagai sarana komunikasi publik yang efektif.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi Pemerintah, Kebisingan Informasi, Instagram, Fenomenologi, Komunikasi Publik.

ABSTRACT

The rapid growth of social media has transformed the way governments communicate with the public. At the same time, the increasing volume of information circulating on digital platforms has created the phenomenon of information noise, in which people are exposed to excessive and diverse information that may lead to confusion, misinformation, and difficulties in identifying credible sources. In this situation, government institutions are required to implement effective communication strategies to deliver accurate, credible, and easily understood public information. This study aims to explore the government's communication strategy on Instagram in dealing with information noise based on the lived experiences of the administrators of the @diskominfobdg Instagram account.

This study employed a qualitative approach using Edmund Husserl's phenomenological method. Four informants who were directly involved in managing the @diskominfobdg Instagram account participated in this research. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The data were analyzed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing to understand the participants' experiences in designing and implementing communication strategies on social media.

The findings reveal that the government's communication strategy in addressing information noise is reflected in three main aspects: the communicator, the message, and the communication channel. The credibility of the communicators is established through internal coordination, the use of official information sources, and information verification before publication. Messages are designed to be informative, educational, up-to-date, and easy to understand in order to reduce public misunderstanding. Instagram is utilized effectively through its features, including Feed, Reels, Stories, Carousel, and Captions, to maximize information dissemination and public engagement. The study concludes that the effectiveness of the government's communication strategy in dealing with information noise is determined not only by the speed of information delivery but also by source credibility, message quality, communication consistency, and the effective use of digital media as a public communication platform.

Keywords: Government Communication Strategy, Information Noise, Instagram, Phenomenology, Public Communication.