

PEMANFAATAN MEDIA LIVE STREAMING DISKOMINFO KOTA SURABAYA UNTUK MEMPERTAHANKAN REPUTASI PEMERINTAH KOTA SURABAYA

USE OF LIVE STREAMING MEDIA BY THE SURABAYA CITY COMMUNICATION AND INFORMATION AGENCY TO MAINTAIN THE REPUTATION OF THE SURABAYA CITY GOVERNMENT

Widodo Budi Prasetyo¹, Mohammad Insan Romadhan², Nara Garini Ayuningrum³, Faellen Yuan Dias Cercicio⁴

^{1,2,3,4} Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Korespondensi: widodobudi12345@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK Perkembangan teknologi digital, khususnya dalam hal komunikasi, telah merubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Salah satu inovasi penting yang muncul dalam era digital adalah penggunaan media live streaming. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif Penelitian ini kemudian dianalisis menggunakan teori kekayaan media (<i>Media Richness Theory</i>) yang memuat empat kriteria: <i>Feedback Immediacy</i> , <i>Multipes Cues</i> , <i>Language Variety</i> dan <i>personal source</i> . penelitian ini juga menyoroti bagaimana konten yang disiarkan melalui live streaming dipilih dan disajikan untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan tidak hanya tepat, tetapi juga mampu mengatasi tantangan dan persepsi yang berkembang di masyarakat, sehingga pemerintah Kota Surabaya dapat terus mempertahankan posisinya di mata publik sebagai instansi yang transparan dan responsif. Hasilnya Diskominfo Kota Surabaya berhasil memaksimalkan potensi media live streaming sebagai alat komunikasi pemerintah yang tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun reputasi yang kuat, terpercaya, dan dekat dengan masyarakat.
Sejarah Artikel: <i>Diterima: 06/01/2026</i> <i>Direvisi: 20/01/2026</i> <i>Publikasi: 11/03/2026</i>	
e-issn: 3124-9019	
Kata Kunci: Live Streaming, Reputasi, Media, Pemerintah, Kota Surabaya. Keywords: <i>Live Streaming,</i> <i>Reputation,</i> <i>Media,</i> <i>Government,</i> <i>Surabaya City.</i>	
	ABSTRACT <i>The advancement of digital technology, particularly in communication, has transformed how governments interact with the public. One significant innovation arising from the digital era is the use of live-streaming media. Employing a descriptive qualitative approach and case study method, data were collected through observation, interviews, and documentation via platforms such as Bangga Surabaya and SapaWarga Kota Surabaya on YouTube, as well as the Instagram account @Surabaya. The study was analyzed using Media Richness Theory, which encompasses four criteria: Feedback Immediacy, Multiple Cues, Language Variety, and Personal Source. Furthermore, this research highlights how the content broadcasted through live streaming is carefully selected and presented to ensure that the messages are not only accurate but also capable of addressing societal challenges and perceptions. This enables the Surabaya city government to maintain its reputation among the public as a transparent and responsive institution. As a result, the Communication and Informatics Department of Surabaya successfully maximizes the potential of live-streaming media as a government communication tool that not only conveys information but also builds a strong, trustworthy reputation closely connected with the community.</i>

PENDAHULUAN

Perkembangan media live streaming mengalami transformasi yang signifikan seiring dengan kemajuan teknologi dan perubahan perilaku masyarakat dalam berkomunikasi dan mengonsumsi informasi (Daniel & Genep, 2023). Pada awalnya, live streaming hanya digunakan untuk acara hiburan atau besar, seperti konser atau pertandingan olahraga. Namun, dengan berkembangnya teknologi dan semakin mudahnya akses internet, live streaming kini telah dimanfaatkan oleh berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan (Ramadhan & Askurifai, 2021). Seiring berjalannya waktu, kemajuan internet, khususnya dengan adanya koneksi yang lebih cepat dan stabil, membuka peluang bagi banyak pihak untuk mengakses dan menggelar siaran langsung. Dengan live streaming, pemerintah dapat berkomunikasi langsung dengan publik, menyampaikan informasi secara real-time, serta merespon pertanyaan warga secara interaktif. Penggunaan teknologi ini secara luas telah diterapkan dalam berbagai konteks, mulai dari penyebaran informasi penting hingga pelayanan publik, memberikan peluang besar untuk meningkatkan citra instansi pemerintahan.

Sesuai Perwali Kota Surabaya Nomor 82 Tahun 2021 Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) kota Surabaya memiliki visi “Terwujudnya Masyarakat Informasi yang Sejahtera Melalui Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika yang Efektif dan Efisien”. Dalam visi tersebut Diskominfo Kota Surabaya berperan penting dalam mengelola aliran informasi antara pemerintah kota dan masyarakat. Citra instansi yang positif menjadi kebutuhan utama agar masyarakat merasa dilayani dengan baik dan memiliki kepercayaan terhadap pemerintah. Namun demikian, terkadang tantangan muncul ketika citra positif tersebut sulit terbentuk akibat kurangnya keterlibatan aktif dan transparansi dalam penyampaian informasi. Berdasarkan beberapa studi, salah satu kendala yang dihadapi pemerintah daerah adalah bagaimana memanfaatkan teknologi untuk menciptakan komunikasi yang lebih efektif dengan warganya. Saat ini, masyarakat cenderung menginginkan keterbukaan serta kecepatan dalam mendapatkan informasi, sehingga teknologi live streaming berpotensi menjadi salah satu solusi terbaik (Firmansyah & Romadhan, 2024).

Topik penelitian ini sangat relevan, mengingat perubahan besar dalam komunikasi publik, di mana teknologi informasi, khususnya media sosial dan live streaming, memainkan peran yang semakin vital dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap pemerintah (Boediman, 2022). Mengingat bahwa reputasi pemerintah sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang terbuka dan transparan, penggunaan live streaming oleh Diskominfo Kota Surabaya merupakan langkah strategis untuk meningkatkan legitimasi dan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Penelitian oleh Jauhariya et al. (2022), menunjukkan bahwa teknologi komunikasi seperti live streaming dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses demokrasi dan transparansi pemerintahan. Namun, tantangan terkait keterlibatan masyarakat, kualitas siaran, dan pemahaman teknis terhadap live streaming masih menjadi isu penting (Ayudia & Wulandari, 2021). Penelitian ini juga relevan dalam konteks meningkatnya kebutuhan untuk membangun citra positif di tengah tantangan pemerintah untuk lebih terbuka dalam menyampaikan informasi kepada publik.

Fenomena ini menjadi topik yang layak untuk diteliti karena citra Pemerintah Kota Surabaya sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam menyediakan layanan komunikasi. Dengan menggunakan teori kekayaan media (*media richness theory*) yang dikembangkan oleh Richard L. Daft dan Robert H. Lengel pada tahun 1986, teori ini berfokus pada kemampuan media untuk menyampaikan pesan yang jelas dan efektif serta menyelesaikan masalah yang kompleks dengan cara yang lebih langsung (Zahra, 2024). Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses pelaksanaan live streaming oleh Dinas Komunikasi dan Informatika

Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang pemanfaatan media live streaming oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sebagai upaya untuk mempertahankan reputasi pemerintah Kota Surabaya. Dengan demikian, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pemanfaatan live streaming yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Surabaya dalam upaya mempertahankan reputasi pemerintah Kota Surabaya.

METODE

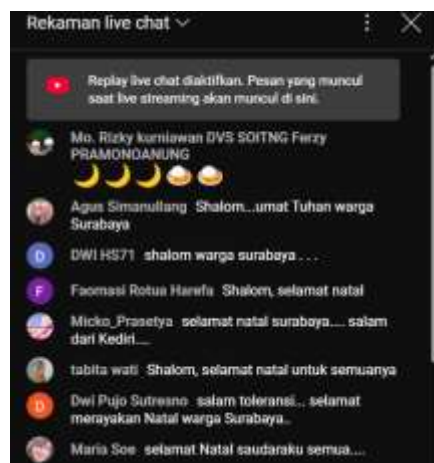
Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan studi kasus sebagai jenis penelitiannya. Subjek dalam penelitian ini adalah para informan yang terlibat langsung dalam kegiatan live streaming yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Surabaya. Sedangkan Objek penelitian ini adalah pemanfaatan media live streaming oleh Diskominfo Kota Surabaya untuk mempertahankan reputasi pemerintah Kota Surabaya. Dalam penelitian ini, peneliti mengikuti tahapan analisis yang sistematis untuk mengorganisir, menyaring, menyajikan, dan menarik kesimpulan dari data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuan dari teknik ini adalah untuk memastikan data yang dikumpulkan dapat dikelola dengan baik dan dipahami dengan jelas, serta memberikan hasil yang valid dan sesuai dengan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori Kekayaan Media (*Media Richness Theory*) digunakan untuk menganalisis bagaimana live streaming oleh Diskominfo Kota Surabaya memenuhi empat kriteria penting, yaitu kesegeraan penyampaian umpan balik, menyampaikan isyarat yang beragam, keragaman bahasa, dan kemampuan media memfokuskan diri secara pribadi. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Arif Kusuma Ardiansyah (Ketua Tim Live Streaming Diskominfo Kota Surabaya), Rahan Prihandono dan Muhammad Imam (tim staf live streaming), serta Laksono Hafid Firmansyah (sebagai khalayak yang mengikuti live streaming), dapat ditarik beberapa hasil penting terkait dengan pemanfaatan live streaming dalam mempertahankan reputasi. Berdasarkan tujuan penelitian, maka peneliti akan menyajikan data yang dihasilkan dengan menggunakan kriteria Media Richness Theory sebagai berikut:

1. *Feedback Immediacy* (Kesegeraan Penyampaian Umpan Balik)

Kriteria ini disebut sebagai kesegeraan dalam menyampaikan umpan balik (*feedback immediacy*) yang berkaitan dengan ketepatan waktu media memfasilitasi tanggapan penerima terhadap



Gambar 1. Screenshoot interaksi *live chat* pada *live streaming* Perayaan Natal Kota Surabaya 2024

Sumber: YouTube @Bangga Surabaya, 2025

pesan yang dikirimkan (Venus & Munggaran, 2017). Diskominfo Kota Surabaya sangat memperhatikan interaksi *real-time* dengan *audiens* selama siaran langsung. *"Tim live streaming kami itu bisa mengelola interaksi real time ya dengan audien secara langsung."* **Arif Kusuma Ardiansyah, Ketua Tim Pelaksana Live Streaming Diskominfo Kota Surabaya, indept interview, 4 Maret 2025.** Menurut Arif Kusuma Ardiansyah, timnya mengelola interaksi *real-time* dengan audiens melalui fasilitas terstruktur. Seorang moderator memantau, menyaring, dan meneruskan pertanyaan relevan ke pembicara, menciptakan pengalaman interaktif bagi penonton.

"Live streaming itu dipilih untuk acara yang membutuhkan interaksi langsung dengan masyarakat atau menyampaikan informasi penting secara real time." **Rahan Prihandono, Tim Staf Pelaksana Live Streaming Diskominfo Kota Surabaya, indept interview, 17 Maret 2025.** Menurut informan live streaming dipilih sebagai media untuk acara yang memerlukan interaksi langsung dengan masyarakat atau untuk menyampaikan informasi penting secara *real-time*. Pilihan ini sangat tepat, karena live streaming memungkinkan audiens untuk terlibat langsung dalam acara, memberikan pertanyaan atau komentar, dan menerima informasi yang dibutuhkan tanpa penundaan (Firmansyah & Romadhan, 2024). Hal ini tidak hanya mempercepat penyebaran informasi penting, tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih dekat antara penyiar dan masyarakat.

Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah memprioritaskan kesegeraan umpan balik melalui live streaming, yang mencerminkan upaya untuk menjalin hubungan yang lebih terbuka dan interaktif dengan warga. Selain itu, komunikasi langsung ini juga membantu membangun kepercayaan masyarakat, karena audiens merasa turut berpartisipasi dalam proses penyampaian informasi. Bukti visual dari gambar yang dilampirkan semakin menegaskan pentingnya interaksi tersebut, di mana tim live streaming terlihat aktif memantau dan mengelola komunikasi dengan audiens selama siaran berlangsung.

2. *Multipes Cues* (Menyampaikan Isyarat yang Beragam)

Keragaman isyarat merujuk pada cara menyampaikan pesan menggunakan kombinasi elemen verbal dan non-verbal, seperti ekspresi wajah dan gerakan tubuh (Maharani & Djuwita, 2020). Dalam konteks live streaming, pesan disampaikan tidak hanya melalui kata-kata, tetapi juga diperkuat oleh elemen non-verbal seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh, serta penggunaan visual seperti grafik, animasi, dan slide. Penggabungan semua elemen ini menghasilkan komunikasi yang lebih dinamis, yang memudahkan audiens untuk memahami dan merespons informasi yang diberikan. *"Visual itu kayak thumbnail gitu ya mas, ya iya itu kita bisa pakai thumbnail yang menarik lah bisa juga pakai infografis animasi terus slide presentasi itu kita kasih animasi animasi gitu biar menarik lah untuk audience."*



Gambar 2. Tampilan *thumbnail* YouTube live Bangga Surabaya

Muhammad Imam Adi Nugroho, Tim Staf Pelaksana Live Streaming Diskominfo Kota Surabaya, indept interview, 17 Maret 2025.

3. *Language Variety* (Keragaman Bahasa)

Variasi Bahasa (*Language Variety*) merujuk pada penggunaan berbagai gaya bahasa yang disesuaikan dengan audiens dan konteks acara untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan jelas dan efektif (Venus & Munggaran, 2017). Dalam live streaming yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Surabaya, variasi bahasa diterapkan dengan menggunakan bahasa formal untuk acara resmi dan bahasa informal atau daerah untuk acara yang lebih santai atau edukatif. Pendekatan ini memungkinkan pemerintah Kota Surabaya untuk menjangkau berbagai kalangan masyarakat dengan cara yang lebih personal dan mudah dipahami.



Gambar 3. Koordinasi antar tim dengan menggunakan bahasa yang santai

Sumber: Peneliti, 2025

"Oh ya untuk gaya bahasanya ya juga santai sih mas gaya bahasa formal bahasa Indonesia atau bahasa Surabaya karena kan kita juga masyarakat Surabaya jadi terbiasanya bahasa surabaya gitu" **Laksono Hafid Firmansyah, khalayak yang mengikuti live streaming, indept interview, 21 Maret 2025.** Diskominfo Kota Surabaya mengadaptasi gaya bahasa yang sesuai dengan konteks acara dan audiens. Hal ini menunjukkan pemahaman Diskominfo terhadap pentingnya menyesuaikan gaya bahasa agar pesan lebih mudah diterima dan efektif.

4. *Personal Source* (Kemampuan media memfokuskan diri secara pribadi)

Personal Source berfungsi sebagai saluran penting untuk menyampaikan emosi, sehingga memperkuat ikatan interpersonal dan memperkaya efektivitas penyampaian pesan. Sumber-sumber tersebut menumbuhkan rasa percaya dan pengertian, sehingga memudahkan komunikasi yang lebih bermakna dan berdampak antara pengirim dan penerima (Cahyono, 2019). Dalam konteks live streaming, kriteria ini sangat relevan dan menjadi salah satu kekuatan utama media. Hal ini memperkuat hubungan emosional dengan audiens, meningkatkan *engagement*, dan membangun kepercayaan-semua faktor yang menjadikan live streaming sebagai media komunikasi yang sangat kaya menurut teori Kekayaan Media (Cahyono, 2019).

"Benar benar-benar itu bisa meningkatkan kepercayaan audiens juga sih kayak ini nih pak wali datang wah ini informasi pasti kredibel gitu dan bisa terpercaya gitu sih". **Muhammad Imam Adi Nugroho, Tim Staf Pelaksana Live Streaming Diskominfo Kota Surabaya, indept interview, 17 Maret 2025.** Menurut informan kehadiran pejabat seperti Walikota dalam live streaming sangat

berpengaruh dalam meningkatkan kredibilitas informasi yang disampaikan. Ia menjelaskan bahwa ketika *audiens* melihat langsung kehadiran pejabat, mereka merasa informasi yang diberikan lebih dapat dipercaya dan resmi. Kesimpulannya, keterlibatan pejabat seperti Walikota dalam live streaming tidak hanya menarik minat penonton, tetapi juga memperkuat kredibilitas dan kepercayaan audiens, sehingga menjadi faktor kunci dalam keberhasilan komunikasi publik melalui media ini.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa media live streaming yang dikelola oleh Diskominfo Kota Surabaya melalui platform YouTube (@BanggaSurabaya dan @SapaWargaKotaSurabaya) serta Instagram (@surabaya) berperan penting dalam mempertahankan dan membangun reputasi Pemerintah Kota Surabaya. Diskominfo secara efektif memanfaatkan kedua platform ini sebagai media komunikasi digital yang interaktif dan visual untuk menyampaikan pesan-pesan pemerintah secara langsung kepada masyarakat luas dengan tujuan meningkatkan kepercayaan dan citra positif pemerintah.

Dengan penelitian ini, Diskominfo Kota Surabaya berhasil memaksimalkan potensi media live streaming sebagai alat komunikasi pemerintah yang tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun reputasi yang kuat, terpercaya, dan dekat dengan masyarakat. Media live streaming menjadi media strategis dalam era digital untuk memperkuat citra Pemerintah Kota Surabaya di mata publik serta menjaga kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap kebijakan dan program pemerintah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Surabaya sebagai institusi tempat penelitian ini dilaksanakan, atas izin, keterbukaan informasi, serta dukungan selama proses pengumpulan data. Apresiasi juga diberikan kepada para narasumber, tim pelaksana live streaming, serta masyarakat yang bersedia memberikan informasi dan pandangan dalam penelitian ini. Terima kasih turut disampaikan kepada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya beserta seluruh sivitas akademika yang telah memberikan bimbingan dan dukungan akademik.

REFERENSI

- Boediman, E. (2022). Media Sosial sebagai Media Baru dalam Perspektif Praktisi Public Relations pada Era Generasi Milenial. *Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Budi Luhur Jakarta*, 10(02), 217–232.
- Cahyono, A. S. (2019). Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat Di Indonesia. *Universitas Kristen Satya Wacana*, 1–23.
- Daniel, D., & Genep, G. (2023). Pemanfaatan Live Streaming di Media Sosial TikTok. *Kiwari*, 2(3), 424–431. <https://doi.org/10.24912/ki.v2i3.25874>
- Firmansyah, L. H., & Romadhan, M. I. (2024). Penggunaan Live Streaming Youtube Sebagai Media Pemenuhan Informasi Masyarakat Di Kota Surabaya. *Prosiding Seminar Nasional Mahasiswa Komunikasi (Semakom)*, 2(1), 236–244.
- Jauhariya, K. C., Yunus, M. I., & Pamuji, E. (2022). Strategi Citra Living With Aesthetic And Quality Reviewer Pada Platform Tiktok Live Natasha Surya. *Digicom : Jurnal Komunikasi Dan Media*, 2(4),

27-37.

- Maharani, V. E., & Djuwita, A. (2020). Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Media Komunikasi Dan Informasi Pemerintah Kota Semarang. *Jurnal E-Proceeding of Management*, 7(2), 4566-4574.
- Ramadhan, F., & Askurifai, A. (2021). Komunikasi Publik Supporter Bali United Melalui Media Live Streaming Youtube pada Konser Tribun Voice. *Jurnal Riset Jurnalistik Dan Media Digital*, 1(2), 79-83. <https://doi.org/10.29313/jrjmd.v1i2.425>
- Venus, A., & Munggaran, N. R. D. (2017). Menelusuri Perkembangan Teori Kekayaan Media. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dialektika*, 4(1), 1-11. <http://journal.unla.ac.id/index.php/dialektika/article/view/299>
- Zahra, I. L. (2024). ANALISIS PEMANFAATAN INSTAGRAM SEBAGAI SARANA INFORMASI PARENTING ISLAMI BAGI IBU MILENIAL (Studi Pada Akun Instagram@parenting_deenacademyid). *UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.