

INTERAKSI SOSIAL DALAM TATA KELOLA KOLABORATIF DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DENGAN KOMUNITAS INFORMASI MASYARAKAT (Studi Dalam Upaya Peningkatan Literasi Digital di Kota Malang)

Muhammad Devas Syaikhul Khufat¹, Afifuddin², Hirshi Anadza³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
Email: devasvas2211@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya penggunaan teknologi digital di Kota Malang yang belum sepenuhnya diimbangi dengan kemampuan literasi digital masyarakat. Kondisi tersebut mendorong pentingnya kolaborasi antara pemerintah dan komunitas dalam mendukung peningkatan literasi digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis interaksi sosial dalam tata kelola kolaboratif antara Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Malang dengan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) dalam upaya peningkatan literasi digital masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pihak Diskominfo, KIM, dan masyarakat yang terlibat dalam program literasi digital. Analisis data dilakukan secara sistematis melalui tahapan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi antara Diskominfo dan KIM berlangsung secara dinamis, fleksibel, dan berbasis kebutuhan masyarakat di lapangan. Pola hubungan yang terbentuk bersifat dua arah melalui komunikasi, koordinasi, serta pemanfaatan media digital dalam penyebaran informasi. KIM juga menunjukkan inisiatif komunitas melalui pendekatan bottom-up dalam pelaksanaan kegiatan literasi digital. Sementara itu, Diskominfo berperan sebagai fasilitator yang mendukung pelaksanaan program dan penguatan komunikasi publik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa interaksi sosial yang partisipatif dan adaptif menjadi faktor penting dalam mendukung peningkatan literasi digital masyarakat di Kota Malang, meskipun masih terdapat tantangan dalam aspek konsistensi dan keberlanjutan kolaborasi.

Kata Kunci: interaksi sosial; tata kelola kolaboratif; literasi digital; Diskominfo; Komunitas Informasi Masyarakat

Pendahuluan

Literasi digital merupakan kemampuan individu dalam mengakses, memahami, mengevaluasi, serta menggunakan teknologi informasi secara efektif dalam kehidupan sehari-hari (Gilster, 1997). Di era transformasi digital, literasi digital tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis menggunakan perangkat digital, tetapi juga menyangkut kemampuan masyarakat dalam memahami informasi secara kritis, aman, dan bertanggung jawab. Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat turut mendorong meningkatnya penggunaan internet di Indonesia. Namun demikian, peningkatan akses digital tersebut belum sepenuhnya diikuti dengan peningkatan kemampuan literasi digital masyarakat secara merata.

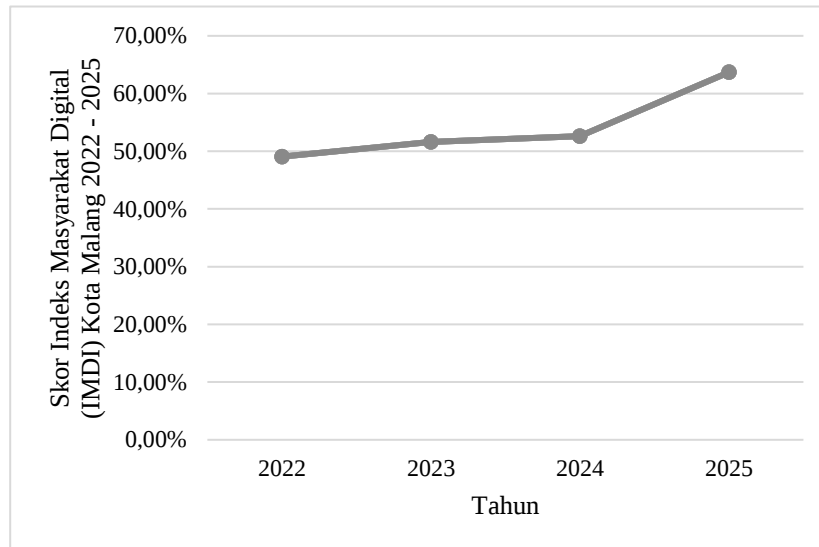
Kondisi tersebut juga terjadi di Kota Malang sebagai salah satu kota pendidikan dan perdagangan di Jawa Timur. Tingginya penggunaan internet di Kota Malang belum sepenuhnya diimbangi dengan kemampuan masyarakat dalam memverifikasi informasi, memahami keamanan digital, serta memanfaatkan teknologi secara produktif. Permasalahan seperti penyebaran hoaks, penipuan daring, dan rendahnya kemampuan keamanan digital masih menjadi tantangan dalam kehidupan masyarakat digital. Dalam menghadapi kondisi tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Malang memiliki peran strategis dalam meningkatkan literasi digital masyarakat melalui berbagai program edukasi dan penyebaran informasi publik.

Dalam pelaksanaannya, Diskominfo Kota Malang tidak bekerja sendiri, melainkan melibatkan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) sebagai mitra dalam penyebaran informasi dan pelaksanaan program literasi digital di tingkat masyarakat. KIM merupakan komunitas berbasis masyarakat yang berfungsi sebagai penghubung informasi antara pemerintah dan masyarakat. Interaksi antara Diskominfo dan KIM menunjukkan adanya hubungan kolaboratif yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga melibatkan komunikasi, koordinasi, dan partisipasi masyarakat secara langsung dalam mendukung program literasi digital.

Hubungan kolaboratif tersebut menunjukkan bahwa peningkatan literasi digital tidak dapat dilakukan hanya melalui pendekatan pemerintah secara *top-down*, tetapi juga membutuhkan keterlibatan komunitas lokal yang memiliki kedekatan dengan masyarakat. Dalam perspektif tata kelola kolaboratif, hubungan antara pemerintah dan komunitas menjadi penting karena mampu menciptakan pola kerja sama yang lebih partisipatif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, interaksi sosial antara Diskominfo dan KIM menjadi bagian penting dalam mendukung keberhasilan program literasi digital di Kota Malang.

Peningkatan penggunaan internet dan perkembangan ekosistem digital di Kota Malang juga tercermin melalui capaian Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI). Berdasarkan data Pemerintah Kota Malang tahun 2025, skor IMDI Kota Malang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Kondisi tersebut menunjukkan adanya perkembangan ekosistem digital yang didukung oleh sinergi antara pemerintah, komunitas, akademisi, dan masyarakat dalam membangun literasi digital serta pemanfaatan teknologi informasi.

Grafik 1. Skor Indeks Masyarakat Digital (IMDI) Kota Malang 2022 – 2025



Sumber: Pemerintah Kota Malang (2025)

Grafik tersebut menunjukkan bahwa skor IMDI Kota Malang mengalami peningkatan yang cukup signifikan hingga tahun 2025. Peningkatan tersebut mengindikasikan bahwa pembangunan ekosistem digital di Kota Malang terus berkembang melalui dukungan infrastruktur, literasi digital, serta partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan teknologi informasi. Namun demikian, peningkatan indeks tersebut juga perlu diimbangi dengan penguatan literasi digital masyarakat secara merata agar transformasi digital dapat berjalan secara inklusif dan berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan interaksi sosial dalam tata kelola kolaboratif antara Diskominfo Kota Malang dengan KIM dalam upaya peningkatan literasi digital masyarakat. Penelitian ini penting dilakukan karena interaksi sosial dalam tata kelola kolaboratif menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan program literasi digital, khususnya dalam membangun partisipasi masyarakat dan memperkuat komunikasi publik berbasis digital.

Rumusan Masalah

Interaksi antara Diskominfo dengan KIM menjadi bagian penting dalam proses penyelenggaraan program literasi digital di tingkat masyarakat. Oleh karena itu, dapat dirumuskan pertanyaan penelitian adalah bagaimana interaksi sosial dalam tata kelola kolaboratif antara Dinas Komunikasi dan Informatika dengan Komunitas Informasi Masyarakat dalam upaya peningkatan literasi digital di Kota Malang?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis interaksi sosial dalam tata kelola kolaboratif antara Diskominfo dengan KIM dalam upaya peningkatan literasi digital masyarakat di Kota Malang.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
Memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian Administrasi Publik, khususnya pada tema tata kelola kolaboratif, interaksi sosial, komunitas, dan literasi digital.
2. Manfaat Praktis
 - a. Diskominfo Kota Malang
Sebagai bahan masukan dalam pengembangan dan penguatan pelaksanaan program literasi digital

- berbasis kolaborasi dengan masyarakat.
- b. KIM
Sebagai bahan refleksi dalam mengembangkan pendekatan dan strategi komunikasi dalam kegiatan literasi digital di tingkat komunitas.
- c. Masyarakat
Sebagai tambahan wawasan mengenai pentingnya literasi digital serta keterlibatan dalam proses komunikasi dan penyebaran informasi di lingkungan sosial.

Tinjauan Pustaka

Interaksi Sosial

Interaksi sosial merupakan proses hubungan timbal balik antara individu maupun kelompok yang saling memengaruhi dalam kehidupan sosial. Interaksi ini menjadi dasar terbentuknya hubungan sosial serta menjadi elemen penting dalam memahami dinamika komunikasi antar aktor dalam suatu sistem. Menurut George Ritzer dan Jeffrey Stepnisky (2021), interaksi sosial mencerminkan proses pertukaran makna yang berlangsung secara terus-menerus melalui tindakan dan respons antar individu atau kelompok. Interaksi sosial menjadi dasar terbentuknya kerja sama, komunikasi, dan hubungan sosial dalam masyarakat. Dalam prosesnya, interaksi sosial tidak hanya terbentuk melalui hubungan formal, tetapi juga berkembang melalui komunikasi dan aktivitas bersama yang dilakukan secara terus-menerus.

Tata Kelola Kolaboratif

Tata kelola kolaboratif merupakan proses pengelolaan publik yang melibatkan berbagai aktor, baik pemerintah maupun non-pemerintah, dalam penyelesaian masalah publik secara bersama-sama. Menurut Emerson dan Nabatchi (2015), collaborative governance menekankan keterlibatan multiaktor melalui proses komunikasi, koordinasi, dan pengambilan keputusan bersama untuk mencapai tujuan publik secara kolektif. Dalam perkembangan Administrasi Publik modern, collaborative governance menjadi pendekatan penting karena pemerintah tidak lagi menjadi satu-satunya aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keterlibatan komunitas masyarakat, organisasi sosial, maupun sektor lainnya menjadi bagian dari proses tata kelola yang partisipatif.

Literasi Digital

Literasi digital merupakan kemampuan individu dalam memahami dan menggunakan informasi dari berbagai sumber digital secara efektif dan bertanggung jawab. Gilster (1997) menjelaskan bahwa literasi digital tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis menggunakan teknologi, tetapi juga kemampuan memahami, mengevaluasi, dan memanfaatkan informasi digital secara kritis.

Di era transformasi digital, literasi digital menjadi kebutuhan penting dalam kehidupan masyarakat karena berkaitan dengan kemampuan individu dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi. Rendahnya literasi digital dapat menyebabkan berbagai permasalahan seperti penyebaran hoaks, penipuan daring, dan rendahnya kesadaran keamanan digital. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital membutuhkan keterlibatan berbagai pihak, termasuk pemerintah dan komunitas masyarakat.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami secara mendalam dinamika interaksi sosial antara Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dengan Komunitas Informasi Masyarakat dalam upaya peningkatan literasi digital masyarakat. Penelitian deskriptif dipilih karena penelitian ini bertujuan menggambarkan dan mendeskripsikan fenomena interaksi sosial yang terjadi dalam proses tata kelola kolaboratif secara sistematis dan faktual.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diarahkan pada kajian mengenai interaksi sosial dalam tata kelola kolaboratif antara Diskominfo dengan KIM dalam upaya peningkatan literasi digital masyarakat di Kota Malang. Penelitian ini menelaah bagaimana proses interaksi antar aktor berlangsung dalam konteks pelaksanaan program literasi digital, termasuk di dalamnya aspek komunikasi, hubungan antar aktor, serta keterlibatan dalam kegiatan yang dijalankan.

Dalam penelitian ini, fokus juga diarahkan pada penggambaran bentuk interaksi sosial yang terjadi antara Diskominfo dan KIM dalam kerangka tata kelola kolaboratif. Oleh karena itu, penelitian tidak hanya melihat hubungan dari sisi kelembagaan, tetapi juga menelaah proses interaksi yang muncul dalam praktik pelaksanaan program di lapangan. Selain itu, penelitian ini juga memperhatikan bagaimana interaksi tersebut berlangsung dalam mendukung penyelenggaraan kegiatan literasi digital, seperti sosialisasi, edukasi, dan penyebaran informasi kepada masyarakat.

Situs dan Latar Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Diskominfo Kota Malang serta KIM di Kota Malang. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada adanya hubungan kolaboratif antara Diskominfo dan KIM dalam pelaksanaan program literasi digital masyarakat.

Latar penelitian ini berfokus pada interaksi sosial antara pemerintah dan komunitas masyarakat dalam mendukung peningkatan literasi digital. Diskominfo berperan sebagai fasilitator program, sedangkan KIM berperan dalam penyebaran informasi dan pendampingan masyarakat berbasis digital. Kondisi tersebut menunjukkan adanya hubungan timbal balik dalam tata kelola kolaboratif di Kota Malang.

Sumber Data

1. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi pada Diskominfo serta KIM. Data ini memberikan gambaran empiris mengenai pengalaman, persepsi, serta praktik interaksi yang terjadi di lapangan (Moleong, 2019). Data primer diperoleh secara langsung melalui proses wawancara dan observasi terhadap informan yang terlibat dalam pelaksanaan program literasi digital, yaitu pihak Diskominfo, KIM dan masyarakat.

2. Data sekunder

Moleong, (2019) menyebutkan bahwa Data ini meliputi dokumen resmi, laporan kegiatan, publikasi program, serta informasi yang diperoleh dari situs web dan media digital yang berkaitan dengan Diskominfo maupun KIM. Data sekunder berfungsi untuk memperkuat interpretasi penelitian serta memberikan konteks yang lebih luas terhadap fenomena yang dikaji.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini mengaplikasikan beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi (Pengamatan)

Peneliti melaksanakan pengamatan langsung (observasi) lapangan pada Diskominfo Kota Malang serta KIM untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan program literasi digital dan interaksi sosial yang terjadi dalam tata kelola kolaboratif.

2. Wawancara

Pada penelitian ini, wawancara dilaksanakan dengan menggunakan model wawancara terstruktur, di mana peneliti menyusun sendiri daftar pertanyaan yang ditujukan kepada narasumber yang relevan. Pelaksanaan wawancara berlangsung pada Januari 2026. Wawancara dilakukan secara langsung (tatap muka) guna memperoleh data yang relevan dengan fokus penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan melalui pengambilan foto, pengumpulan arsip, dokumen, serta data pendukung lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan program literasi digital. Dokumentasi digunakan untuk mendukung analisis dan memperkuat temuan penelitian.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang terdiri dari beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (Data Collection)

Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan pada Diskominfo Kota Malang, KIM, dan masyarakat yang terlibat dalam program literasi digital.

2. Kondensasi Data (Data Condensation)

Peneliti melakukan pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, dan pengelompokan data berdasarkan fokus penelitian mengenai interaksi sosial dalam tata kelola kolaboratif antara Diskominfo dan KIM.

3. Penyajian Data (Data Display)

Data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi disusun secara sistematis dalam bentuk uraian deskriptif untuk mempermudah proses analisis dan penarikan kesimpulan.

4. Menggambar dan Memverifikasi Kesimpulan (Drawing and Verification Conclusion)

Tahap ini dilakukan dengan menyimpulkan hasil penelitian berdasarkan data yang telah dianalisis untuk memperoleh temuan yang sesuai dengan fokus penelitian.

Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan kesesuaian informasi yang diperoleh di lapangan. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan *member checking* untuk memastikan data yang diperoleh sesuai dengan informasi yang disampaikan informan. Dengan demikian, data yang dihasilkan diharapkan memiliki tingkat kredibilitas yang baik dalam menggambarkan interaksi sosial dalam tata kelola

kolaboratif antara Diskominfo dan KIM.

Hasil dan Pembahasan

1. Interaksi Berbasis Kebutuhan Lapangan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi antara Diskominfo dan KIM berlangsung secara fleksibel dan menyesuaikan kebutuhan masyarakat di lapangan. Diskominfo berperan sebagai fasilitator program literasi digital, sedangkan KIM menjadi pihak yang berinteraksi langsung dengan masyarakat melalui kegiatan penyebaran informasi dan edukasi digital. Interaksi tersebut berlangsung berdasarkan kondisi dan kebutuhan masing-masing wilayah sehingga pelaksanaan program tidak bersifat seragam.

Dalam pelaksanaannya, hubungan antara Diskominfo dan KIM tidak hanya terbentuk melalui struktur formal, tetapi juga berkembang melalui komunikasi dan koordinasi yang dilakukan secara berkelanjutan. KIM memiliki peran dalam menyampaikan kebutuhan masyarakat kepada Diskominfo, sedangkan Diskominfo memberikan dukungan program dan informasi yang dibutuhkan komunitas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya hubungan timbal balik dalam tata kelola kolaboratif.

Interaksi berbasis kebutuhan lapangan memperlihatkan bahwa pendekatan kolaboratif mampu mendukung pelaksanaan program literasi digital secara lebih adaptif. Hubungan yang terjalin antara Diskominfo dan KIM menjadi bagian penting dalam mendukung penyebaran informasi serta peningkatan literasi digital masyarakat di Kota Malang.

2. Pola Hubungan Dua Arah antara Pemerintah dan Komunitas

Interaksi antara Diskominfo dan KIM menunjukkan adanya pola hubungan dua arah dalam proses komunikasi dan koordinasi program literasi digital. KIM tidak hanya menerima informasi dari Diskominfo, tetapi juga memberikan masukan mengenai kondisi dan kebutuhan masyarakat di lapangan. Hubungan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang terjalin berlangsung secara timbal balik dalam mendukung pelaksanaan program literasi digital.

Pola hubungan dua arah tersebut memperlihatkan adanya partisipasi komunitas dalam proses tata kelola kolaboratif. Diskominfo memberikan dukungan program dan koordinasi, sedangkan KIM membantu menyampaikan informasi kepada masyarakat serta memberikan respons terhadap berbagai kondisi yang terjadi di lingkungan masyarakat. Proses komunikasi tersebut membantu memperkuat hubungan kerja sama antara pemerintah dan komunitas.

Selain itu, hubungan dua arah antara Diskominfo dan KIM mendukung terciptanya komunikasi publik yang lebih partisipatif. Keterlibatan komunitas dalam proses penyebaran informasi membantu masyarakat lebih mudah memahami program literasi digital yang dilaksanakan pemerintah.

3. Pemanfaatan Media Digital dalam Komunikasi

Pemanfaatan media digital menjadi bagian penting dalam interaksi antara Diskominfo dan KIM. Media digital seperti WhatsApp dan media sosial digunakan sebagai sarana komunikasi, koordinasi, dan penyebaran informasi kepada masyarakat. Penggunaan media digital membantu mempercepat penyampaian informasi dan mempermudah pelaksanaan program literasi digital.

Dalam pelaksanaannya, media digital tidak hanya digunakan sebagai alat komunikasi internal antara Diskominfo dan KIM, tetapi juga dimanfaatkan untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas. Informasi mengenai kegiatan literasi digital, edukasi anti-hoaks, dan penyebaran informasi publik dilakukan melalui berbagai platform digital yang mudah diakses masyarakat.

Pemanfaatan media digital menunjukkan adanya adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi dalam tata kelola kolaboratif. Namun demikian, masih terdapat tantangan berupa perbedaan kemampuan digital masyarakat dan tingkat partisipasi yang berbeda pada setiap komunitas.

4. Inisiatif Komunitas dalam Pendekatan Bottom-Up

KIM menunjukkan peran aktif melalui berbagai inisiatif komunitas dalam mendukung pelaksanaan program literasi digital. Kegiatan yang dilakukan tidak hanya berasal dari program Diskominfo, tetapi juga berdasarkan kebutuhan masyarakat di masing-masing wilayah. Bentuk kegiatan tersebut meliputi edukasi digital, penyebaran informasi publik, dan pelatihan penggunaan media digital.

Pendekatan bottom-up terlihat dari keterlibatan komunitas dalam menentukan bentuk kegiatan yang sesuai dengan kondisi masyarakat. KIM memiliki kedekatan dengan masyarakat sehingga lebih memahami kebutuhan dan pola komunikasi yang efektif dalam pelaksanaan program literasi digital.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunitas tidak hanya berperan sebagai pelaksana program pemerintah, tetapi juga menjadi bagian dari aktor yang turut berpartisipasi dalam proses tata kelola kolaboratif. Pendekatan tersebut membantu menciptakan hubungan yang lebih partisipatif antara pemerintah dan masyarakat.

5. Peran Diskominfo sebagai Fasilitator

Diskominfo berperan sebagai fasilitator dalam pelaksanaan program literasi digital melalui koordinasi, pendampingan, dan penyediaan informasi kepada KIM. Peran tersebut menunjukkan bahwa pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai pembuat kebijakan, tetapi juga sebagai pihak yang mendukung pelaksanaan komunikasi publik di tingkat masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, Diskominfo memberikan dukungan berupa penyebaran informasi, koordinasi program, serta pendampingan kepada komunitas dalam pelaksanaan kegiatan literasi digital. Hubungan tersebut membantu memperkuat interaksi antara pemerintah dan komunitas dalam mendukung penyebaran informasi kepada masyarakat.

Peran Diskominfo sebagai fasilitator menunjukkan bahwa tata kelola kolaboratif membutuhkan keterlibatan aktif pemerintah dalam mendukung komunitas masyarakat. Kondisi tersebut menjadi bagian penting dalam menjaga keberlanjutan program literasi digital di Kota Malang.

6. Peningkatan Literasi Digital Masyarakat

Interaksi sosial antara Diskominfo dan KIM memberikan dampak terhadap peningkatan literasi digital masyarakat. Program literasi digital yang dilakukan secara kolaboratif membantu masyarakat dalam memahami penggunaan teknologi digital, penyebaran informasi, serta pemanfaatan media digital secara lebih bijak.

Pelaksanaan program literasi digital menunjukkan adanya peningkatan partisipasi masyarakat dalam kegiatan edukasi digital. Kegiatan yang dilakukan melalui pendekatan komunitas membantu masyarakat lebih mudah memahami materi yang disampaikan karena komunikasi dilakukan secara lebih dekat dan kontekstual.

Meskipun demikian, peningkatan literasi digital masyarakat masih menghadapi berbagai tantangan, seperti perbedaan tingkat pemahaman digital dan keterbatasan partisipasi masyarakat di beberapa wilayah. Oleh karena itu, diperlukan penguatan koordinasi dan keberlanjutan program agar peningkatan literasi digital dapat berlangsung secara lebih optimal.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, interaksi sosial dalam tata kelola kolaboratif antara Diskominfo dan KIM berlangsung secara dinamis, fleksibel, dan berbasis kebutuhan masyarakat. Interaksi tersebut terlihat melalui proses komunikasi, koordinasi, penyebaran informasi, serta pelaksanaan program literasi digital yang dilakukan secara bersama antara pemerintah dan komunitas. Hubungan yang terjalin menunjukkan adanya pola komunikasi dua arah yang memungkinkan Diskominfo dan KIM saling bertukar informasi dalam mendukung pelaksanaan program literasi digital di Kota Malang.

Dalam pelaksanaannya, pemanfaatan media digital menjadi bagian penting dalam mendukung proses komunikasi dan koordinasi antara Diskominfo dan KIM. Selain itu, KIM juga menunjukkan peran aktif melalui berbagai inisiatif komunitas berbasis pendekatan bottom-up yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat di masing-masing wilayah. Sementara itu, Diskominfo berperan sebagai fasilitator yang memberikan dukungan program, pendampingan, dan penyebaran informasi kepada komunitas masyarakat.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa interaksi sosial yang adaptif dan partisipatif menjadi faktor penting dalam mendukung peningkatan literasi digital masyarakat. Namun demikian, masih terdapat beberapa tantangan seperti perbedaan tingkat partisipasi masyarakat, keterbatasan kemampuan digital, serta perlunya penguatan koordinasi dan keberlanjutan program agar pelaksanaan literasi digital dapat berjalan secara lebih optimal dan merata.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Diskominfo diharapkan dapat memperkuat koordinasi dan pendampingan terhadap KIM agar pelaksanaan program literasi digital dapat berjalan lebih konsisten dan berkelanjutan. Selain itu, penguatan pemanfaatan media digital serta perluasan jangkauan program literasi digital juga perlu dilakukan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.

KIM diharapkan dapat terus mengembangkan pendekatan komunikasi yang lebih adaptif dan partisipatif sesuai dengan kebutuhan masyarakat di masing-masing wilayah. Keterlibatan aktif komunitas menjadi penting dalam mendukung penyebaran informasi dan peningkatan literasi digital masyarakat secara lebih efektif.

Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai tata kelola kolaboratif dan literasi digital dengan fokus yang lebih luas, seperti pengaruh teknologi digital terhadap partisipasi masyarakat atau efektivitas program literasi digital berbasis komunitas.

Daftar Pustaka

Buku Teks dan Monograf

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Bawden, D. (2008). *Origins and concepts of digital literacy*. In C. Lankshear & M. Knobel (Eds.), *Digital literacies: Concepts, policies and practices* (pp. 17–32). Peter Lang Publishing.

- Booth, A., Sutton, A., & Papaioannou, D. (2021). *Systematic approaches to a successful literature review* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Denzin, N. K. (2017). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods* (4th ed.). Routledge.
- Edwards, M. (2014). *Civil society* (3rd ed.). Polity Press.
- Emerson, K., & Nabatchi, T. (2015). *Collaborative governance regimes*. Georgetown University Press.
- Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). SAGE Publications.
- Gilster, P. (1997). *Digital literacy*. John Wiley & Sons.
- Kooiman, J. (2019). *Governing as governance*. SAGE Publications.
- Kvale, S. (2007). *Doing interviews*. SAGE Publications.
- Lewis, D. (2014). *Non-governmental organizations, management and development* (3rd ed.). Routledge.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Remaja Rosdakarya.
- Neuman, W. L. (2014). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7th ed.). Pearson Education.
- Ritzer, G., & Stepnisky, J. (2021). *Sociological theory* (11th ed.). SAGE Publications.
- Spradley, J. P. (2006). *The ethnographic interview*. Waveland Press.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Toepler, S., & Anheier, H. K. (2019). *The nonprofit sector in the twenty-first century*. Stanford University Press.

Jurnal / Artikel Ilmiah

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Brinkerhoff, J. M. (2002). Assessing and improving partnership relationships and outcomes: A proposed framework. *Evaluation and Program Planning*, 25(3), 215–231.
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Stone, M. M. (2015). Designing and implementing cross-sector collaborations: Needed and challenging. *Public Administration Review*, 75(5), 647–663. <https://doi.org/10.1111/puar.12432>
- Livingstone, S., & Helsper, E. (2007). Gradations in digital inclusion: Children, young people and the digital divide. *New Media & Society*, 9(4), 671–696.
- Pangestu, M. A. A., & Christin, M. (2022). Analisis strategi komunikasi Program Indonesia Makin Cakap Digital Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam meningkatkan literasi digital. *JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(9), 3272–3280.
- Pratama, B. I., dkk. (2024). Kemitraan dalam pengembangan komunikasi publik Kelompok Informasi Masyarakat di Kota Malang. *ABDIRA: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(3), 1–9.
- Provan, K. G., & Kenis, P. (2008). Modes of network governance: Structure, management, and effectiveness. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(2), 229–252. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum015>
- Sari, P., Prasetyo, A., & Widodo, S. (2021). Literasi digital masyarakat Indonesia: Tantangan dan peluang. *Jurnal Komunikasi Digital*, 5(2), 110–125.
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>

Dokumen Pemerintah dan Publikasi Resmi

- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2021). *Laporan survei internet APJII 2021*. APJII.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2023). *Laporan survei internet APJII 2023*. APJII.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik Indonesia 2024*. BPS.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. (2022). *Laporan program literasi digital Kota Malang*. Pemerintah Kota Malang.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. (2023). *Evaluasi program kemitraan KIM*. Pemerintah Kota Malang.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. (2024). *Dokumen kinerja tahunan*. Pemerintah Kota Malang.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2019). *Pedoman pengembangan dan pemberdayaan kelompok informasi masyarakat*. Kominfo RI.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2020). *Roadmap literasi digital Indonesia*. Kominfo RI.
- Pemerintah Kota Malang. (2025). *Program literasi digital Kota Malang tahun 2025*. Pemerintah Kota Malang.

Prosiding

- Pitrianti, S., Sampetoding, E. A. M., Purba, A. A., & Pongtambing, Y. S. (2023). Literasi digital pada masyarakat desa. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi (SITASI) 2023*, 43–46.

Organisasi Internasional

- UNESCO. (2021). *Digital literacy for inclusive societies*. UNESCO Publishing.

UNESCO. (2022). *Global media and information literacy assessment framework*. UNESCO Publishing.

UNESCO. (2023). *Media and information literacy framework*. UNESCO Publishing.

Laporan Penelitian dan Working Papers

Kaspersky Lab. (2024). *Cybersecurity Threat Report 2024*. Kaspersky Global Research.