

## **EFEKTIVITAS PENYEBARAN INFORMASI PUBLIK MELALUI INSTAGRAM OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KARAWANG**

**Syarif Abdilah<sup>1</sup>, Hanny Purnamasari<sup>2</sup>**

*Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang, Indonesia<sup>1,2</sup>*

E-mail: [syrf0abd@gmail.com](mailto:syrf0abd@gmail.com)

### **ABSTRAK**

*Sejak pergantian abad, teknologi seluler telah meningkatkan interaksi daring, termasuk di bidang pemerintahan. Di Indonesia, penggunaan media sosial oleh pemerintah menjadi inovasi penting dalam tata kelola pemerintahan, memungkinkan partisipasi publik yang lebih langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan Instagram oleh Diskominfo Kabupaten Karawang dalam meningkatkan pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi literatur dari berbagai sumber termasuk peraturan pemerintah, jurnal penelitian, dan buku. Data diperoleh dari postingan Instagram dan situs web Diskominfo Karawang, dianalisis menggunakan teori efektivitas organisasi dari Gibson Ivancevich Donnelly dengan dimensi produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, dan pengembangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo Karawang telah memproduksi konten secara berkala, tetapi interaksi dengan masyarakat masih perlu ditingkatkan. Penggunaan Instagram telah membantu dalam menyebarkan informasi layanan publik dan meningkatkan transparansi, meskipun belum sepenuhnya efektif dalam melibatkan masyarakat. Kesimpulannya, meskipun Instagram telah meningkatkan komunikasi dan transparansi, diperlukan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan efektivitas layanan publik. Pengukuran terhadap pemanfaatan media sosial ini penting untuk memaksimalkan potensi dan manfaatnya bagi tata kelola pemerintahan yang lebih baik.*

**Kata Kunci:** *Pemerintah Daerah, Media Sosial, Instagram*

### **ABSTRACT**

*Since the turn of the century, mobile technology has enhanced online interactions, including in the field of governance. In Indonesia, the government's use of social media has become an important innovation in governance, enabling more direct public participation. This study aims to evaluate the effectiveness of Instagram use by the Karawang Regency Communication and Informatics Agency (Diskominfo) in improving public services. The research method used is a qualitative approach with a literature study from various sources, including government regulations, research journals, and books. Data was obtained from Instagram posts and the official website of Diskominfo Karawang, analyzed using*

*the organizational effectiveness theory by Gibson, Ivancevich, Donnelly with dimensions of production, efficiency, satisfaction, adaptability, and development. The research results show that Diskominfo Karawang has regularly produced content, but interaction with the community still needs to be improved. The use of Instagram has helped in disseminating public service information and increasing transparency, although it has not been fully effective in engaging the community. In conclusion, while Instagram has enhanced communication and transparency, better strategies are needed to increase public participation and the effectiveness of public services. Measuring the utilization of social media is important to maximize its potential and benefits for better governance.*

**Keywords:** *Local Government, Social Media, Instagram*

## **PENDAHULUAN**

Sejak pergantian abad, kapasitas individu dan kelompok sosial untuk berinteraksi secara *online*, baik melalui berbagi gambar, video atau konten tertulis, telah meningkat secara signifikan, difasilitasi oleh diperkenalkannya teknologi seluler – telepon pintar dan komputer tablet – yang memungkinkan orang untuk berinteraksi secara daring (Ellison & Hardey, 2013).

Di Indonesia, penggunaan media sosial pemerintah dipandang sebagai salah satu bentuk inovasi dalam tata kelola pemerintahan yang memaksimalkan pemanfaatan teknologi.(Hastrida, 2021). Pemanfaatan media sosial oleh pemerintah merupakan tonggak penting dalam perubahan tata kelola pemerintahan. Kehadiran teknologi seluler telah memungkinkan individu untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik secara lebih langsung. Adopsi media sosial dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia telah membawa perubahan signifikan dalam

cara informasi diproduksi dan disebarkan kepada masyarakat. Pesatnya adopsi media sosial telah mendorong transformasi dalam cara informasi dibuat, didistribusikan, dan digunakan (Ellison & Hardey, 2013).

Laporan We Are Social menunjukkan, jumlah pengguna aktif media sosial di Indonesia sebanyak 167 juta orang pada Januari 2023. Jumlah tersebut setara dengan 60,4% dari populasi di dalam negeri (DataIndonesia.id). Instagram hadir sebagai fitur baru yang ada di masyarakat dengan mengedepankan visualisasi yaitu berupa gambar dan video dengan menyertakan "caption" yang menarik sesuai dengan gambar yang di "posting" tersebut (Farhatiningsih, 2018). Berdasarkan data Napoleon Cat, ada 106,72 juta pengguna Instagram di Indonesia hingga Februari 2023. Jumlah tersebut meningkat 12,9% dibandingkan pada bulan sebelumnya yang sebesar 94,54 juta pengguna (DataIndonesia.id).

Kementerian Komunikasi dan Informatika-Kominfo melalui

Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik–Ditjen IKP pada tahun 2017 telah melakukan koordinasi kepada pemerintah provinsi, dan pemerintahan kabupaten/kota dalam pembentukan satuan tugas (Satgas) medsos pemda. Satgas medsos tersebut terdiri atas satu orang petugas admin dan satu orang penanggung jawab konten. Satgas medsos tersebut kemudian memiliki tanggung jawab terhadap akun resmi medsos milik pemda yang terdiri dari *facebook*, *instagram*, dan *twitter* yang terintegrasi satu sama lain (Amri, 2020).

Kinerja pemerintah sebagai pelayanan publik seringkali terkendala jarak antara pemangku jabatan dan masyarakat, hal ini seringkali menempatkan jurang posisi di antara masyarakat dan pemerintahan (Saleh 2021). Penerapan media sosial memberikan banyak peluang untuk mendukung pemerintahan terbuka (Wirtz, Daiser, & Mermman, 2017). Penggunaan *instagram* cukup memudahkan humas dalam menyampaikan informasi karena pengambilan gambar bisa langsung dilakukan menggunakan telepon seluler atau "*smartphone*" (Farhatiningsih &

Irwansyah, 2018). Kehadiran *Instagram* memungkinkan pemerintah untuk menyebarkan informasi, mempromosikan kebijakan dan program-program pemerintah, serta berinteraksi langsung dengan masyarakat. Pengambilan gambar yang dapat dilakukan dengan mudah

menggunakan *handphone* menjadikan *platform* ini sangat fleksibel dan cepat dalam menyampaikan pesan kepada publik.

Meskipun perkembangan ini menunjukkan potensi besar, terdapat beberapa hambatan yang perlu diatasi. Kendala pertama adalah kurangnya pemahaman yang mendalam tentang bagaimana media sosial dapat digunakan secara efektif dalam mendukung pemerintahan terbuka. Mempelajari potensi dan layanan yang ditawarkan oleh media sosial terkait dengan pemerintahan terbuka menjadi krusial. Pemerintah juga perlu memiliki kerangka konseptual yang kuat untuk mengantisipasi dampak media sosial pada pemerintahan terbuka. Mempertimbangkan aspek etika, privasi, dan keamanan menjadi hal yang sangat penting. Menurut Wirtz, Daiser, & Mermman, terdapat beberapa faktor yang menjadi kendala pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan terbuka melalui media sosial, yaitu : (1) kurangnya pemahaman mendalam tentang potensi dan penawaran layanan media sosial terkait pemerintahan terbuka, (2) hilangnya kerangka konseptual untuk mengantisipasi dampak berbagai media sosial terhadap pemerintahan terbuka, dan (3) adopsi media sosial setelahnya prinsip coba-coba karena hanya tersedia sedikit saran penerapan ilmiah yang strategis. Proses adopsi media sosial oleh pemerintah seringkali didasarkan pada prinsip coba-coba. Kurangnya panduan ilmiah yang

strategis dapat menghambat efektivitas upaya ini. Oleh karena itu, penting untuk memiliki arahan yang lebih jelas tentang cara mengintegrasikan media sosial dalam tata kelola pemerintahan.

Sebagai platform yang terus berkembang, penggunaan Instagram oleh pemerintah memerlukan pemahaman yang mendalam tentang potensinya, serta kebijakan dan pedoman yang sesuai untuk mengoptimalkan manfaatnya sambil mengatasi tantangan yang mungkin muncul. Ini menjadi bagian dari usaha pemerintah dalam menerapkan pemerintahan terbuka dan memaksimalkan penggunaan teknologi dalam pelayanan publik.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Efektivitas**

Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif (Monoarfa, 2012). Menurut pendapat Gibson Ivancevich Donnelly (dalam Lenak, Sumampow & Waworundeng, 2021) menyebutkan bahwa ukuran efektivitas organisasi, sebagai berikut :

- 1 Produksi adalah merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan.
- 2 Efisiensi adalah merupakan perbandingan (ratio) antara output dengan input.

Diskominfo Kabupaten Karawang bertugas dalam menyebarluaskan dan mengkomunikasikan informasi dan mempublikasikan kegiatan pemerintah daerah yaitu dengan menggunakan media sosial instagram (Pratiwi & Wihardi, 2018). Akun tersebut memiliki lebih 65,5 ribu pengikut dengan memposting 2 – 3 kali dalam sehari, penelitian untuk mengetahui apakah penggunaan instagram oleh Diskominfo Kabupaten Karawang sudah efektif dalam upaya meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

- 3 Kepuasan adalah merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
- 4 Keadaptasian adalah tingkat dimana organisasi dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal.
- 5 Pengembangan adalah merupakan mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

Efektivitas sebuah organisasi menjadi cerminan dari sejauh mana organisasi tersebut mampu mencapai dan mempertahankan tujuannya. Dalam perspektif ini, kesuksesan organisasi dapat diukur melalui beberapa dimensi kunci. Pertama, produksi yang efektif mengindikasikan kemampuan

organisasi untuk menghasilkan produk atau layanan dalam jumlah dan kualitas yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari lingkungannya. Keefisienan, sebagai dimensi kedua, mencerminkan kemampuan organisasi untuk mencapai hasil maksimal dengan meminimalkan penggunaan sumber daya, menegaskan pentingnya pengelolaan sumber daya yang efisien dalam operasional sehari-hari.

Selanjutnya, tingkat kepuasan tercermin dalam sejauh mana organisasi dapat memenuhi dan melebihi harapan masyarakat atau pelanggannya. Organisasi yang mampu menyelaraskan tujuan mereka dengan keinginan pelanggan akan membangun hubungan yang kuat dan berkelanjutan. Kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan, yang dikenal sebagai keadaptasian, adalah dimensi yang tak kalah pentingnya. Organisasi yang dapat merespon perubahan dengan cepat dan efektif akan lebih mampu bertahan dan tumbuh di tengah dinamika lingkungan. Terakhir, pengembangan organisasi menekankan pada kemampuan organisasi untuk belajar dan berkembang dari waktu ke waktu, memastikan bahwa mereka tidak hanya memenuhi kebutuhan saat ini tetapi juga siap menghadapi tantangan masa depan. Dalam keseluruhan, efektivitas organisasi adalah hasil dari keseimbangan dan integrasi yang baik antara dimensi-dimensi ini.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Lenak, Sumampow, Waworundeng, 2021:4).

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata (Prabowo, Suwanda & Syafri, 2022). Pelayanan publik memiliki arti yang sangat penting dalam keberhasilan sebuah organisasi atau lembaga pemerintah. Secara esensial, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian tindakan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Definisi ini mencerminkan komitmen untuk memberikan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan norma-norma yang berlaku.

Lebih jauh, pelayanan publik bukan hanya sekadar serangkaian tindakan administratif, tetapi juga menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang sangat konkret. Kesuksesan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien mencerminkan kualitas tata kelola dan pemerintahan secara keseluruhan. Oleh karena itu, pemerintah yang berorientasi pada pelayanan publik yang baik akan memahami bahwa keberhasilan mereka tidak hanya diukur oleh kepatuhan

terhadap prosedur, tetapi juga oleh tingkat kepuasan dan kesejahteraan masyarakat yang dilayani. Definisi ini mencerminkan pentingnya pelayanan publik sebagai cerminan kinerja dan tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat yang dilayaninya.

### **Media Sosial**

Menurut Andreas Kaplan dan Michael Haenlein (dalam Feroza, Misnawati, 2020:35) menyatakan bahwa media sosial merupakan aplikasi berbasis internet yang digunakan oleh kelompok yang dibentuk atas dasar teknologi serta ideologi yang memungkinkan terjadinya *user-generated content*. Media sosial memiliki lebih banyak peluang untuk digunakan sebagai saluran yang efisien untuk meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah, namun media sosial mungkin salah mengira pendapat kelompok kecil tertentu sebagai representasi dari masyarakat umum (Kima, Parka & Rhoa, 2018).

Media sosial memiliki efek demokratisasi dan memberikan kesempatan kepada kelompok masyarakat yang tidak pernah terlibat dalam pembuatan kebijakan untuk didengarkan (Mergela, 2013). Berbeda dengan media konvensional, pada media sosial, publik tidak hanya menjadi penerima informasi. Publik

dapat berperan sebagai sumber informasi, karena media sosial didesain agar penggunaannya dapat berbagi informasi, baik yang terkait dengan pribadi pengguna atau bukan, kepada pengguna lainnya (Ulayya, Prihasari & Perdanakusuma, 2022).

Pada sisi pemerintahan, media sosial membuka peluang untuk mendorong partisipasi publik yang lebih luas. Meskipun demikian, perlu diingat bahwa informasi yang disajikan di media sosial dapat memiliki dampak yang signifikan. Terkadang, pandangan kelompok kecil dapat keliru dianggap sebagai representasi opini masyarakat secara keseluruhan. Keberhasilan pemerintah dalam memanfaatkan media sosial tidak hanya terletak pada penyampaian informasi tetapi juga pada kemampuan mendengar dan merespons kebutuhan serta aspirasi masyarakat. Dengan memberikan platform bagi kelompok yang sebelumnya tidak terwakili, media sosial dapat menjadi alat yang kuat untuk menciptakan keterlibatan masyarakat yang lebih inklusif dalam proses pengambilan keputusan. Sehingga, strategi yang matang dan responsif terhadap dinamika media sosial menjadi kunci penting bagi pemerintah yang ingin memanfaatkannya secara efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan

kualitatif, dengan jenis metode studi literatur yang didapatkan dari internet



berupa peraturan pemerintah, jurnal penelitian dan buku untuk menjelaskan Efektivitas Penyebaran Informasi Publik Melalui *Instagram* Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Karawang. Lokasi penelitian berada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dengan data yang diperoleh dari *screenshot* pada postingan *Instagram* dan *Website*. Teknik analisis data dengan cara mengumpulkan sumber informasi kemudian membaca dan mencatat yang berkaitan dengan media sosial pemerintah, dan mengolah bahan penelitian tersebut untuk dibahas. Teori yang dipakai dalam penelitian ini yaitu Teori Efektifitas dari Gibson Ivancevich Donnelly dengan memakai dimensi produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, dan pengembangan. Teori tersebut dipilih karena relevan sebagai ukuran pemanfaatan media sosial *Instagram* serta penggunaannya oleh Diskominfo Karawang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang memiliki layanan publik pengadaan wifi di tempat umum, Aplikasi Tanggap Karawang dan Aplikasi Sistem Optimalisasi Arsip dan Administrasi Berbasis Informasi, layanan tersebut disosialisasikan melalui media sosial. Berdasarkan Peraturan Bupati Karawang Nomor 67 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata

Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Karawang bahwa Bidang Informasi Komunikasi Publik bertugas untuk menyelenggarakan pengelolaan informasi dan konten melalui website dan media sosial resmi pemerintah. *Instagram* menjadi salah satu media sosial yang digunakan Diskominfo Karawang karena kemudahannya menjangkau masyarakat luas, selain itu layanan yang memiliki prioritas lebih besar pada transparansi/keterbukaan, keterlibatan/partisipasi, dan komunikasi/hubungan sebaiknya mempertimbangkan karakteristik media sosial agar dapat dimanfaatkan secara maksimal (Kim, Park & Rho, 2018), karena *Instagram* memiliki karakteristik untuk menunjang transparansi, keterlibatan dan komunikasi maka Diskominfo

Karawang melaksanakannya dengan mengikuti aturan yang berlaku dan tidak bisa begitu saja menggunakan media sosial tanpa ada regulasi. Terdapat standar operasional pelayanan (SOP) dalam pemanfaatan media sosial *Instagram* yang dilaksanakan oleh Diskominfo Karawang, menurut SOP Penyusunan Daftar Informasi dan Dokumentasi Publik Kabupaten Karawang, pertama yaitu mengumpulkan informasi dan dokumentasi yang relevan sesuai dengan tupoksi, kedua, mengelompokan informasi dan dokumentasi tersebut sesuai dengan sifatnya dan diteliti dengan seksama,

yang ketiga mendokumentasikan informasi publik sesuai dengan klasifikasinya secara berkala, lalu keempat menetapkan informasi dan menyebarkannya kepada masyarakat, dan kelima mengunggah informasi tersebut ke media sosial termasuk Instagram. Tahapan-tahapan ini harus dilaksanakan agar informasi yang disajikan sudah benar sehingga dengan adanya aturan tersebut Diskominfo Karawang harus mengikuti prosedur yang sudah ditentukan.

Masih belum banyak instansi pemerintah yang melakukan pengukuran terhadap pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintahan (Agustina, 2015:5). Pengukuran ini penting untuk mengevaluasi sejauh mana pemanfaatan media sosial dilaksanakan oleh pemerintah, dengan ukuran tersebut maka potensi dan manfaat media sosial untuk digunakan oleh pemerintah termasuk Diskominfo Karawang dimanfaatkan secara maksimal. Rata-rata penggunaan instagram oleh dinas pemerintah kota hanya menggunakan jenis broadcast (Ulayya, Prihasari & Perdanakusuma, 2022:2070), mengakibatkan masyarakat tidak ada kemauan untuk berinteraksi dengan pemerintah lewat media sosial karena bersifat satu arah, padahal media sosial memiliki kemampuan untuk berkomunikasi secara dua arah termasuk Instagram dalam hal ini antara pemerintah dan masyarakat. Media sosial telah meningkatkan peluang dengan menyediakan fitur-fitur

teknologi, yang memungkinkan arus informasi dua arah dari banyak ke banyak (Mergel, 2015:102).

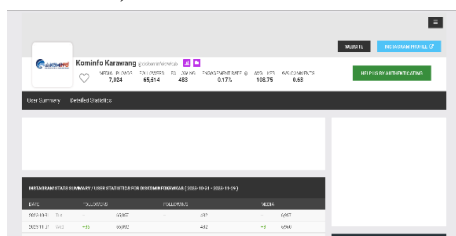
Pada penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa semakin baik organisasi pemerintah terhadap media sosial, semakin besar kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Kim, Park & Rho, 2018:346). Namun masalahnya adalah budaya konservatif pemerintah daerah dan konsekuensi hilangnya kepercayaan masyarakat merupakan penghambat kuat penggunaan media sosial (Omar, Stockdale & Scheepers, 2014:672). Kepercayaan masyarakat menjadi aspek penting terhadap media sosial pemerintah termasuk Instagram Diskominfo Karawang, pada teori efektivitas terdapat 5 dimensi untuk mengukur sejauh mana penggunaan Instagram dapat memberikan pelayanan publik yang optimal melalui informasi yang diberikan mengenai layanan serta dampaknya kepada kepercayaan masyarakat.

## **1. Produksi**

Menurut data dari Social Blade, akun Instagram Diskominfo Kabupaten Karawang sudah memproduksi sebanyak 7.024 postingan dengan memiliki 65,514 pengikut, rata-rata keterlibatan mencapai 0,17%. Berfokus hanya pada data kuantitatif, seperti jumlah pengikut, hanya menunjukkan gambaran sekilas perhatian terhadap isu-isu pemerintah, namun yang lebih penting bagi pemerintah adalah memahami tingkat keterlibatan yang lebih dalam dan kualitas pandangan



masyarakat terhadap isu-isu yang sangat mereka pedulikan (Mergel, 2015:103).



**Gambar 1. Data Analitik Instagram Diskominfo Karawang**

Jumlah produksi yang dimaksud merupakan konten gambar dan video yang sudah diposting pada Instagram, menunjukkan bahwa Diskominfo Karawang telah melaksanakan secara berkala dan melaksanakan penyebaran informasi kepada publik dengan baik. Di samping itu, keterlibatan dengan masyarakat masih harus ditingkatkan lagi karena produksi bukan hanya tentang jumlah postingan, tetapi postingan tersebut harus memerhatikan kesesuaian dengan masyarakat agar terjalin interaksi dua arah antara masyarakat dan pemerintah. Partisipasi masyarakat pada kolom komentar perlu direspon oleh Diskominfo Karawang, karena postingan yang tidak dibalas dan media sosial yang tidak diawasi dapat menimbulkan reaksi negatif (Omar, Stockdale & Scheepers, 2014:670). Emosi negatif reaksi dan perilaku agresif meningkat, membuat percakapan media sosial lebih sulit diatur (Tagliacozzo & Magni, 2018).

Hasilnya adalah setiap postingan Instagram Diskominfo Karawang tidak ditanggapi masyarakat berupa keterlibatan melalui fitur komentar sehingga produksi yang dilakukan hanya

untuk mempublikasikan suatu informasi tanpa kecenderungan untuk mengajak masyarakat berpartisipasi, agar pelayanan publik semakin optimal tentunya harus melibatkan masyarakat terhadap isu-isu pemerintahan, kebijakan dan layanan terbaru. Munculnya produksi bersama yaitu ketika pemerintah dan masyarakat secara bersama-sama mengembangkan, merancang, dan memberikan layanan pemerintah untuk meningkatkan kualitas, penyampaian, dan daya tanggap layanan (Hastrida, 2021). Pemerintah dan masyarakat perlu bekerja sama dalam penggunaan pelayanan publik agar masyarakat dapat memahami pelayanan tersebut, terutama dalam konteks penggunaan pelayanan publik berbasis digital dengan memproduksi informasi melalui media sosial Instagram.

## 2. Efisiensi

Tujuan penggunaan media sosial oleh pemerintah adalah untuk memberikan informasi kepada masyarakat, pemerintah harus terus memberikan informasi kepada masyarakat tentang manfaat media sosial dan mengambil tindakan sistematis untuk menyeimbangkan penggunaan media sosial dengan saluran lain dan mencegah terjadinya pemutarbalikan opini (Kim, Park & Rho, 2018:347). Diskominfo Karawang memanfaatkan media sosial Instagram sebagai saluran informasi kepada masyarakat, dengan arus informasi yang begitu cepat maka kebenaran dari suatu informasi terkadang harus ditinjau ulang, pemanfaatan Instagram untuk mengatasi hal tersebut termasuk

upaya yang dilakukan oleh Diskominfo Karawang, contohnya mengenai informasi hoaks terkait penipuan yang meresahkan masyarakat.



**Gambar 2. Salah satu postingan Diskominfo Karawang mengenai hoaks**

Memberi pengetahuan kepada masyarakat dilakukan oleh Diskominfo Karawang dengan memposting informasi umum dan terkait bahaya agar masyarakat terhindar dari bahaya tersebut, media sosial dapat membuat jangkauan diseminasi informasi lebih luas dan menciptakan pemerintahan yang terbuka dan transparan (Agustina, 2015:2).

Layanan transparansi/keterbukaan melalui media sosial dapat memberikan dampak positif dan langsung terhadap kepercayaan terhadap pemerintah, dan layanan untuk keterlibatan/partisipasi dan komunikasi/hubungan juga meningkatkan keandalan lembaga pemerintah penyedia layanan, sehingga secara tidak langsung meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah (Kim, Park & Rho, 2018:347). Diskominfo Karawang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan

instagram sebagai penyalur informasi kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, serta menjadi pusat informasi untuk masyarakat karena kepercayaan terhadap pemerintah semakin tinggi dengan menciptakan pemerintahan yang terbuka dan transparan.

Masyarakat yang ingin melakukan layanan dari pemerintah seringkali kebingungan dengan tata cara pelayanannya, digitalisasi mengubah sistem dan alur pelayanan menjadi lebih praktis, artinya masyarakat tidak harus datang langsung ke kantor karena bisa dilakukan di mana saja, namun hal tersebut membuat masyarakat semakin kebingungan karena tidak ada pegawai pemerintah yang memandu tata caranya. Diskominfo Karawang dengan memanfaatkan Instagram memposting informasi mengenai tata cara dalam menggunakan layanan, hal tersebut untuk memudahkan masyarakat yang kesulitan ketika menggunakan suatu layanan, dan juga memudahkan Diskominfo Karawang untuk memberikan pelayanan. Pemanfaatan instagram bukan hanya memudahkan, tetapi memberi pengetahuan kepada masyarakat bahwa terdapat suatu layanan yang selama ini belum diketahui oleh masyarakat luas. Mengurangi beban waktu dan pekerjaan menjadi lebih ringan yang berdampak kepada kinerja pegawai Diskominfo Karawang.



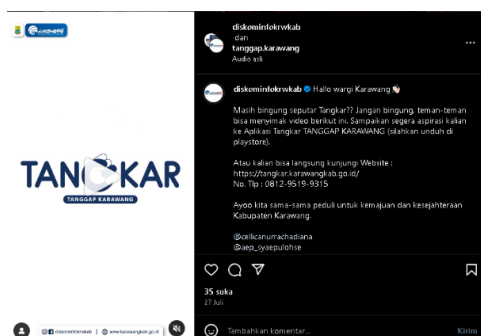
**Gambar 3. Informasi alur pelayanan Diskominfo Karawang**

Pemerintah perlu mempertimbangkan lebih dalam mengenai penyediaan layanan pemerintah melalui media sosial dan kemungkinan menggunakan media sosial sebagai saluran komunikasi agar penggunaan media sosial lebih efektif (Kim, Park & Rho, 2015). Diskominfo Karawang sudah efisien menggunakan Instagram sebagai saluran komunikasi terutama untuk informasi pelayanan publik, membagikan informasi yang jelas terkait suatu layanan dapat memudahkan masyarakat, penggunaan instagram memiliki banyak dampak positif terhadap pelayanan publik. Bisa mengurangi keresahan dan kesalahan informasi dengan mengatasinya lewat media sosial, pengaruh media sosial terhadap masyarakat sudah menjadi kebutuhan yang dimanfaatkan oleh Diskominfo Karawang dengan baik.

### 3. Kepuasan

Pemanfaatan instagram oleh pemerintah digunakan untuk saluran informasi mengubah cara penyampaian kepada masyarakat, kini pemerintah aktif menginformasikan hal yang sedang atau sudah dilakukan. Pesatnya adopsi media sosial telah mendorong transformasi dalam cara informasi dibuat, didistribusikan, dan

digunakan (Ellison & Hardey, 2014). Diskominfo Karawang memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai informasi dengan memanfaatkan media sosial, keutamaan gambar dalam Instagram yang juga menggunakan teks dapat mengkomunikasikan suatu pesan bahkan lebih efektif (Farhatiningsih, 2018). Namun tidak semua kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan hanya menggunakan instagram, guna mendapatkan informasi dari masyarakat maka Diskominfo Karawang membuat layanan Tanggap Karawang untuk menampung aspirasi karena media sosial mungkin tidak cocok untuk menjangkau semua jenis orang kelompok sosial atau untuk mendiskusikan masalah publik (Tagliacozzo & Magni, 2018). Jadi ketika suatu permasalahan tidak dapat diselesaikan pada instagram, masyarakat dialihkan dengan layanan terpisah dari media sosial agar lebih memudahkan pelayanan.



**Gambar 4. Salah satu layanan yang dimiliki Diskominfo Karawang**

Masalahnya adalah tidak semua masyarakat karawang mengetahui layanan tanggap karawang dan layanan serupa,

instagram menjadi tempat sosialisasi layanan tersebut agar segera digunakan oleh masyarakat beserta informasi tata caranya, hanya masyarakat tertentu yang mengetahui layanan itu karena merasa membutuhkannya, yang lainnya mengetahui langsung dari petugas atau postingan tentang layanan tersebut di akun Diskominfo Karawang. Mengidentifikasi penyebab kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap pelayanan publik, maka Diskominfo Karawang memproduksi postingan terkait pelayanan untuk menjangkau masyarakat luas. Hal ini masih dilakukan oleh Diskominfo Karawang mendorong masyarakat menggunakan layanan tersebut sebagai bentuk kepedulian pemerintah, selain itu untuk mendapatkan informasi dari masyarakat dan pemerintah dengan cepat melakukan tindakan.

Jadi, Diskominfo Karawang sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dengan layanannya, tinggal penyebaran informasi yang masih belum menjangkau masyarakat luas sehingga memerlukan postingan dengan konten yang berbeda terkait layanan agar penggunaan instagram oleh pemerintah efektif.

#### **4. Keadaptasian**

Ada tiga tujuan media sosial yang berbeda: (1) informasi, (2) interaksi, dan (3) penciptaan pengetahuan (Wirtz, Daiser & Mermann, 2018). Berinteraksi melalui media sosial telah menimbulkan tantangan baru terkait privasi, keamanan, pengelolaan data, aksesibilitas, inklusi sosial, tata

kelola, dan masalah kebijakan informasi lainnya (Kim, Park & Rho, 2018:338). Tantangan bagi pemerintah adalah berinovasi dengan cukup cepat, fleksibel, memahami kebutuhan para pemangku kepentingan, dan mampu merespon dengan cukup cepat. Pemerintah tidak harus segera mengikuti setiap tren teknologi, namun setidaknya perlu memahami arah yang diambil masyarakat agar siap menghadapi tantangan di masa depan (Mergela, 2015:103). Menyelesaikan berbagai tantangan dengan memahami arah yang diambil masyarakat dengan terus berinovasi dalam setiap postingan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, setiap isi konten yang relevan dengan kondisi masyarakat lebih memudahkan mereka memahami suatu informasi. Masyarakat punya cara tersendiri dalam memproduksi postingan di media sosial, pengaruh postingan itu membuat masyarakat masing-masing mempunyai pandangan, terjadi perubahan dengan cepat bagaimana masyarakat menerima informasi. Perubahan ini diadaptasi oleh Diskominfo Karawang, mengikuti arus masyarakat dengan melihat tren yang sedang terjadi terutama pada isi konten, kreativitas dalam pembuatan konten dilakukan dengan penyampaian yang tidak lagi menampilkan informasi secara langsung, terdapat bagian dimana masyarakat diarahkan mendapatkan informasi pada akhir konten, biasanya konten tersebut berbentuk video dan beberapa slide gambar, cara tersebut berhasil mendapatkan respon dan tanggapan masyarakat.



**Gambar 5. Salah satu konten yang mengadaptasi tren terkini**

Terlihat postingan pada gambar di atas mendapatkan respon lebih tinggi, meningkatkan partisipasi masyarakat untuk berinteraksi. Pemerintah tidak perlu ragu untuk terlibat dalam jaringan sosial, karena tidak terlibat sekarang mempunyai risiko yang lebih besar daripada terlibat: masyarakat akan menggunakan jaringan ini untuk membicarakannya (Wirtz, Daiser & Mermann, 2018). Keterlibatan Diskominfo Karawang untuk mengikuti tren yang sedang berkembang di masyarakat mendapat respon baik. Melalui media sosial, masyarakat mendapatkan kesempatan untuk berbicara, mengekspresikan diri dan pikirannya, termasuk juga mengkritik pemerintah secara langsung dan terbuka (Hastrida, 2021). Adaptasi yang dilakukan oleh Diskominfo Karawang mampu meningkatkan partisipasi masyarakat, namun postingan dengan cara tersebut jarang dilakukan sehingga masih belum efektif untuk melibatkan masyarakat agar meningkatkan daya tanggap layanan.

## **5. Pengembangan**

Kemampuan untuk beroperasi di lingkungan yang bergerak cepat memerlukan kesiapan organisasi dalam hal pelatihan dan sumber daya (Omar, Stockdale & Scheepers, 2014:670). Diskominfo Karawang memiliki akun Instagram yang terstruktur, tidak acak dan tidak terkesan terburu-buru dalam membuat postingan, hal ini menunjukkan kapasitas pegawai dalam memenuhi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan informasi disampaikan secara jelas, terlihat dari sajian gambar dan deskripsi tiap postingan sudah bisa diterima oleh masyarakat. Kesiapan untuk memproduksi postingan sudah dilaksanakan dengan baik karena kegiatan pemerintahan dipublikasikan dengan cepat dan tidak menghabiskan waktu yang lama, durasi antara suatu kegiatan dengan publikasi kegiatan tersebut dibagikan pada hari yang sama. Jadi, hambatan karena sumber daya teratasi dengan baik oleh Diskominfo Karawang karena kurangnya sumber daya merupakan faktor utama yang menghambat penggunaan media sosial oleh pemerintah daerah (Omar, Stockdale & Scheepers, 2014:671).

Sosialisasi untuk pengembangan masyarakat dilakukan oleh Diskominfo Karawang melalui postingan infografis maupun kegiatan tatap muka, dengan melaksanakan sosialisasi artinya pegawai memiliki kemampuan teknologi yang baik, oleh karena itu kemampuan tersebut dibagikan kepada masyarakat dan pemerintah daerah tingkat kecamatan sampai desa agar



pelayanan publik berbasis digital berjalan dengan maksimal. Layanan publik seperti pengadaan wifi di tempat umum dapat digunakan oleh masyarakat untuk memperoleh informasi dan bisa mendapatkan layanan online pada aplikasi Tangkar (Tanggap Karawang) dan Sorabi (Sistem Optimalisasi Arsip dan Administrasi Berbasis Informasi).



**Gambar 6. Salah satu sosialisasi yang dipublikasi di Instagram**

Tersedianya akses wifi di tempat umum seperti taman, mall, stasiun dan area publik lainnya membuat masyarakat menggunakannya untuk berjejaring sosial, saluran informasi Diskominfo Karawang salah satunya instagram kini bisa dipakai masyarakat sebagai sumber informasi dan komunikasi dengan pemerintah, maka tidak terjadi kesenjangan digital antara pegawai pemerintah dan masyarakat, Penyebab kurangnya kemampuan muncul bukan karena kesulitan dalam menggunakan teknologi, namun karena adanya anggapan bahwa masyarakat lanjut usia tidak memanfaatkan media sosial (Omar, Stockdale & Scheepers, 2014:672). Kemudian tinggal komitmen pemerintah untuk terus mengembangkan layanan publik dengan memanfaatkan media sosial

sebagai saluran informasi dan komunikasi terkait pelayanan. Menurut Omar, Stockdale & Scheepers, sosialisasi yang lebih luas atas kebijakan-kebijakan yang dipublikasikan dan tepat berpotensi mengarah pada adopsi media sosial yang lebih hati-hati, namun memerlukan komitmen yang lebih besar dari pejabat dan pegawai pemerintah untuk mendorong inisiatif melalui proses perencanaan yang lebih formal dan strategis. Sosialisasi dan layanan yang dilaksanakan Diskominfo Karawang mengarah pada kemampuan organisasi dan masyarakat menghadapi tantangan teknologi, pengembangan terus dilakukan agar menjaga kesenjangan digital antara pemerintah dan masyarakat, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan digital yang berdampak pada kualitas pelayanan publik.

## KESIMPULAN

Penelitian ini membahas efektivitas penyebaran informasi publik melalui Instagram oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan studi literatur, penelitian ini mengevaluasi dimensi efektivitas organisasi, terutama dalam konteks produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, dan pengembangan. Hasilnya menunjukkan bahwa Diskominfo Karawang telah aktif menggunakan Instagram sebagai saluran informasi kepada masyarakat,



terutama dalam menyebarkan informasi terkait layanan publik dan tata cara penggunaannya.

Meskipun Diskominfo Karawang telah memproduksi konten secara teratur dan mempublikasikan informasi yang relevan, tingkat keterlibatan masyarakat masih perlu ditingkatkan. Penggunaan Instagram sebagai alat komunikasi seharusnya tidak hanya satu arah, tetapi juga menciptakan interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini penting untuk memastikan pelayanan publik yang lebih optimal dan mendukung terciptanya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Selain itu, Diskominfo Karawang juga harus mempertimbangkan penggunaan Instagram dalam konteks efisiensi. Meskipun Instagram efektif dalam menyebarkan informasi, pemerintah juga harus memastikan bahwa penggunaannya tidak menggantikan saluran komunikasi lainnya dan mampu mengatasi dampak negatif seperti penyebaran hoaks.

Keberhasilan dalam memanfaatkan Instagram juga berdampak pada tingkat kepuasan

masyarakat. Diskominfo Karawang harus terus memperluas jangkauan informasi mereka dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan yang tersedia. Ini dapat dilakukan melalui peningkatan interaksi dengan masyarakat dan sosialisasi lebih lanjut tentang layanan yang disediakan.

Selain itu, adaptasi terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat menjadi kunci untuk memastikan keberlanjutan penggunaan Instagram oleh pemerintah. Diskominfo Karawang harus tetap inovatif, fleksibel, dan responsif terhadap perubahan dalam lingkungan media sosial.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyoroti pentingnya pemanfaatan Instagram oleh pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat. Namun, tantangan seperti meningkatkan interaksi dua arah, memastikan efisiensi penggunaan, memperluas jangkauan informasi, dan adaptasi terhadap perubahan teknologi tetap menjadi fokus utama untuk memastikan keberhasilan dalam penerapan media sosial ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). Inovasi pelayanan pada organisasi publik. <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/846>
- Amri, D. (2020). Komunikasi pemerintah di era digital: hubungan masyarakat dan demokrasi. *Jurnal Pekommas*, 5(1), 73-82.
- Ellison, N., & Hardey, M. (2014). Social media and local government: Citizenship, consumption and democracy. *Local government studies*, 40(1), 21-40. <https://doi.org/10.1080/03003930.2013.799066>

- Farhatiningsih, L. (2018). Optimalisasi Penggunaan Instagram dalam Praktik Kehumasan Pemerintah. *Diakom*, 1(1), 278-575. <https://doi.org/10.17933/diakom.v1i1.14>
- Feroza, C. S. B., & Misnawati, D. (2020). Penggunaan Media Sosial Instagram Pada Akun@Yhoophii\_Official Sebagai Media Komunikasi Dengan Pelanggan. *Jurnal Inovasi*, 14(1), 32-41. <https://doi.org/10.33557/ji.v14i1.1397>
- Hastrida, A. (2021). Proses Pengelolaan Media Sosial Pemerintah: Manfaat Dan Risiko Process Of Government Social Media Management: Benefit And Risk. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik Vol*, 25(2), 149-165.
- Kim, S. K., Park, M. J., & Rho, J. J. (2015). Effect of the Government's Use of Social Media on the Reliability of the Government: Focus on Twitter. *Public Management Review*, 17(3), 328-355. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.822530>
- Lenak, S. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *GOVERNANCE*, 1(1).
- Mergel, Ines. (2013). The future of new technologies in government. *International Affairs Forum*. 4. <https://doi.org/10.1080/23258020.2013.824252>
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).
- Omar, K., Stockdale, R., & Scheepers, H. (2014). Social media use in local government: An Australian perspective. *International Journal of Public Administration*, 37(10), 666-675. <https://doi.org/10.1080/01900692.2014.903270>
- Pratiwi, D. E., & Wihardi, D. (2018). Publikasi Kegiatan Pemerintah Kabupaten Karawang Melalui Instagram. *PANTAREI*, 2(3).
- Saleh, R. (2021). PERAN SOSIAL MEDIA DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEMERINTAH. *JURNAL DINAMIKA*, 1(1), 36-39. <https://doi.org/10.54895/dinamika.v1i1.771>
- Tagliacozzo, S., & Magni, M. (2018). Government to Citizens (G2C) communication and use of social media in the post-disaster reconstruction phase. *Environmental Hazards*, 17(1), 1-20. <https://doi.org/10.1080/17477891.2017.1339012>
- Ulayya, K. N., Priharsari, D., & Perdanakusuma, A. R. (2022). Pemanfaatan Media Sosial untuk Pemerintahan: Bagaimana Dinas-Dinas Pemerintah Kota menggunakan Media Sosial untuk Berkomunikasi dengan Masyarakat. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 6(5), 2064-2071.
- Wirtz, B. W., Daiser, P., & Mermann, M. (2018). Social media as a leverage strategy for open government: an exploratory study.

*International Journal of Public Administration*, 41(8), 590-603.  
<https://doi.org/10.1080/01900692.2017.1289388>

Data Indonesia. (2023, november 14). Pengguna Media Sosial di Indonesia Sebanyak 167 Juta pada 2023. Retrieved from [dataindonesia.id](https://dataindonesia.id) : <https://dataindonesia.id/internet/detail/pengguna-media-sosial-di-indonesia-sebanyak-167-juta-pada-2023>

Data Indonesia. (2023, november 14). Pengguna Instagram di RI Sebanyak 111,19 Juta per September 2023. Retrieved from

[dataindonesia.id](https://dataindonesia.id) : <https://dataindonesia.id/internet/detail/pengguna-instagram-di-ri-sebanyak-11119-juta-per-september-2023>

Social Blade. (2023, november 29). Instagram Stats Summary Dikominfokrwkab. Retrieved from [socialblade](https://socialblade.com) : <https://socialblade.com/instagram/user/diskominfokrwkab/monthly>  
Peraturan Bupati Karawang Nomor 67 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Karawang .