



Instagram untuk Negeri: Peran Media Sosial dalam Meningkatkan Akses Informasi Layanan Publik di Kecamatan Sirimau

Riyanti Rahma Tea Said ^{1*}, Ardieansyah ²

¹⁻² Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia

Korespondensi email: 34.0459@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT. In the digital era, social media has become a strategic tool for enhancing communication between government institutions and the public. Sirimau District, one of the administrative regions in Ambon City, utilizes the Instagram platform to disseminate public service information more quickly, broadly, and efficiently. This study aims to analyze how the official Instagram account of the Sirimau District functions as an information channel and to evaluate its effectiveness and challenges in reaching the community. The research is grounded in the New Public Service theory, which emphasizes citizen participation and information transparency in governance. The findings indicate that Instagram is effectively used to share announcements, service schedules, event documentation, and even facilitate direct interaction with citizens. However, challenges such as digital literacy gaps and limited internet access hinder the platform's full potential. The study concludes that Instagram plays a significant role in improving transparency and accessibility of public service information in Sirimau District, although additional strategies are needed to ensure inclusive outreach across all community segments.

Keywords: Instagram, social media, public service, Sirimau District, government communication

ABSTRAK. Di era digital, media sosial menjadi sarana strategis dalam memperkuat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Kecamatan Sirimau, sebagai salah satu wilayah administratif di Kota Ambon, memanfaatkan platform Instagram untuk menyebarkan informasi layanan publik secara lebih cepat, luas, dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana akun Instagram Kecamatan Sirimau digunakan sebagai kanal informasi, serta mengevaluasi efektivitas dan tantangannya dalam menjangkau masyarakat. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *New Public Service* yang menekankan pentingnya partisipasi warga dan transparansi informasi dalam tata kelola pemerintahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Instagram efektif digunakan untuk menyampaikan pengumuman, jadwal pelayanan, dokumentasi kegiatan, hingga interaksi langsung dengan warga. Namun, keterbatasan literasi digital dan keterjangkauan internet menjadi tantangan tersendiri dalam optimalisasi kanal ini. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan Instagram oleh Pemerintah Kecamatan Sirimau berkontribusi pada peningkatan transparansi dan aksesibilitas informasi layanan publik, meskipun perlu strategi tambahan untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata.

Kata kunci: Instagram, media sosial, layanan publik, Kecamatan Sirimau, komunikasi pemerintah

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan perubahan signifikan dalam cara pemerintah menyampaikan informasi kepada masyarakat. Di era digital, media sosial menjadi salah satu kanal utama dalam menjembatani komunikasi antara pemerintah dan publik. Instagram, sebagai platform berbasis visual yang populer di kalangan masyarakat Indonesia, menawarkan kemudahan dalam menyebarkan informasi secara cepat, interaktif, dan murah. Pemerintah daerah, termasuk di tingkat kecamatan, perlu memanfaatkan peluang ini untuk meningkatkan transparansi, partisipasi publik, serta efisiensi pelayanan informasi.

Kecamatan Sirimau merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk terbesar di Kota Ambon dan menjadi pusat aktivitas pemerintahan, perdagangan, dan pelayanan publik. Dengan karakteristik wilayah yang luas dan masyarakat yang beragam, tantangan dalam penyebaran informasi publik secara merata masih cukup tinggi. Selama ini, informasi layanan publik di Kecamatan Sirimau disampaikan secara konvensional melalui papan pengumuman, surat edaran, atau penyampaian langsung melalui perangkat kelurahan, yang sering kali terbatas jangkauannya dan kurang efektif dalam menjangkau generasi muda atau warga yang aktif secara digital.

Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, Pemerintah Kecamatan Sirimau memulai inisiatif untuk memanfaatkan media sosial, khususnya Instagram, sebagai kanal resmi informasi publik. Akun @kecamatansirimau dibuat dan mulai dikelola sejak bulan April tahun 2025 oleh peneliti sendiri selaku pengelola konten. Inisiatif ini diharapkan mampu memperluas jangkauan informasi, membangun citra pelayanan publik yang transparan, dan menciptakan komunikasi dua arah dengan masyarakat.

Namun demikian, pengelolaan akun ini masih terdapat berbagai hambatan. Jumlah unggahan masih terbatas (sebanyak 11 postingan), pengikut akun masih rendah (15 akun), dan interaksi dari masyarakat hampir tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan media sosial oleh institusi pemerintah memerlukan strategi komunikasi digital yang terarah, konsisten, dan didukung oleh promosi yang memadai agar kanal yang disiapkan benar-benar menjangkau dan dimanfaatkan oleh masyarakat luas.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana media sosial dalam hal ini Instagram dapat berfungsi sebagai saluran informasi publik di tingkat kecamatan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan awal yang dihadapi serta peluang yang dapat dikembangkan untuk optimalisasi pemanfaatan media sosial dalam mendukung pelayanan informasi publik.

Data dan Penelitian

Penelitian ini didasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam membuat, mengelola, dan mengembangkan akun Instagram resmi Kecamatan Sirimau (@kecamatansirimau) selama periode awal peluncuran, yakni April hingga awal Mei 2025. Akun ini dibuat sebagai upaya awal digitalisasi informasi publik oleh pemerintah kecamatan, dan hingga saat ini masih dalam tahap pengenalan dan pengembangan.

Data yang diperoleh selama masa pengamatan awal tersebut menunjukkan bahwa:

- Hingga bulan Maret 2025, akun Instagram @kecamatansirimau baru memiliki 11 unggahan (postingan). Konten yang dipublikasikan terdiri dari pengumuman layanan

administrasi, dokumentasi kegiatan pemerintahan, serta informasi dasar tentang tugas dan fungsi kecamatan.

- Jumlah pengikut akun masih tergolong sangat rendah, yaitu 15 pengikut, yang sebagian besar merupakan pegawai internal kecamatan dan perangkat kelurahan.
- Jumlah like per unggahan berkisar antara 2–6 like, dan sebagian besar berasal dari akun internal, tanpa interaksi yang signifikan dari masyarakat umum.
- Interaksi warga dalam bentuk komentar atau pesan langsung (direct message) juga masih sangat minim, menunjukkan bahwa akun ini belum menjangkau audiens secara luas.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- Observasi Partisipatif Langsung

Peneliti sebagai pengelola akun terlibat secara langsung dalam pembuatan konten, penjadwalan unggahan, serta pemantauan respons pengguna. Kegiatan ini memberikan gambaran nyata tentang tantangan awal dalam membangun kanal informasi digital di lingkungan pemerintah kecamatan.

- Dokumentasi Digital

Setiap unggahan dan aktivitas yang terjadi di akun Instagram didokumentasikan secara sistematis, termasuk jumlah like, komentar, waktu unggah, serta jenis konten. Data tersebut dikumpulkan dan disimpan sebagai arsip untuk keperluan analisis tren dan efektivitas konten.

- Catatan Harian pengelolaan Akun

Peneliti mencatat secara rutin aktivitas pengelolaan akun, termasuk strategi konten yang digunakan, respon masyarakat (jika ada), serta kendala yang dihadapi dalam proses penyampaian informasi melalui media sosial.

Kondisi ini menunjukkan bahwa upaya digitalisasi informasi publik melalui Instagram masih berada pada tahap awal yang membutuhkan pembentahan strategi, sosialisasi akun kepada masyarakat, serta peningkatan kualitas dan konsistensi konten agar dapat menjangkau dan melibatkan lebih banyak warga Kecamatan Sirimau.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan studi kasus intrinsik, dengan fokus pada pengalaman konkret pengelolaan media sosial pemerintah di level kecamatan. Pendekatan ini memberikan nilai penting karena memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap proses, dinamika, dan tantangan aktual dalam pengelolaan kanal informasi digital oleh lembaga publik tingkat lokal. Dalam hal ini, keterlibatan langsung peneliti sebagai pengelola akun

Instagram menjadi kekuatan utama dalam memperoleh data primer yang otentik, real-time, dan reflektif.

Selain memberikan gambaran faktual terkait aktivitas digital akun @kecamatansirimau, penelitian ini juga memperhatikan dimensi kualitas komunikasi publik yang dihasilkan, seperti keterlibatan audiens (*engagement*), responsivitas pemerintah terhadap warga, dan konsistensi narasi informasi publik. Hal ini selaras dengan prinsip-prinsip *New Public Service*, di mana transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi menjadi indikator utama keberhasilan komunikasi pemerintahan.

Dengan menggabungkan observasi partisipatif, dokumentasi digital, dan catatan harian pengelolaan, penelitian ini menawarkan bukti empiris tentang realitas penggunaan media sosial oleh birokrasi publik dalam kondisi sumber daya terbatas. Data yang dikumpulkan tidak hanya bersifat kuantitatif (jumlah postingan, pengikut, interaksi), tetapi juga kualitatif—seperti dinamika perencanaan konten, kendala teknis, dan respon (atau ketiadaan respon) dari masyarakat.

Kondisi akun yang masih dalam tahap embrionik (minim unggahan, pengikut, dan interaksi) juga menjadi refleksi awal penting mengenai *kesenjangan digital* di tingkat lokal. Hal ini membuka ruang diskusi lebih luas mengenai kesiapan institusi publik dalam memanfaatkan teknologi komunikasi secara optimal, serta perlunya integrasi strategi komunikasi digital dalam kebijakan pelayanan publik yang inklusif.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- Mendeskripsikan bentuk dan jenis konten informasi publik yang disampaikan melalui Instagram Kecamatan Sirimau.
- Menganalisis efektivitas Instagram sebagai kanal komunikasi antara pemerintah dan masyarakat di Kecamatan Sirimau.
- Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam optimalisasi penggunaan Instagram oleh pemerintah kecamatan.
- Memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas komunikasi publik berbasis media sosial di tingkat pemerintahan lokal.

2. KAJIAN PUSTAKA

Konsep Teori

Dalam rangka memahami pemanfaatan Instagram sebagai kanal informasi publik oleh instansi pemerintah, terdapat tiga konsep utama yang menjadi dasar teori dalam penelitian

ini, yaitu: media sosial dalam pemerintahan, komunikasi publik digital, dan aksesibilitas informasi layanan publik.

- **Media Sosial dalam Pemerintahan (E-Government Communication)**

Media sosial telah menjadi alat komunikasi penting dalam konteks pemerintahan modern. Dalam studi oleh Medaglia (2020), dijelaskan bahwa media sosial bukan hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi satu arah, tetapi juga sebagai media partisipasi, transparansi, dan penguatan hubungan antara pemerintah dan warga. Pemerintah yang mampu mengelola media sosial secara aktif akan memperkuat legitimasi publik dan membangun kepercayaan masyarakat melalui keterbukaan informasi.

Di Indonesia, pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah telah diatur dalam berbagai pedoman, seperti Permenkominfo No. 8 Tahun 2019, yang mendorong transformasi digital dalam pelayanan publik. Instagram, sebagai salah satu platform visual yang populer, memungkinkan pemerintah menyampaikan pesan-pesan layanan secara menarik dan mudah dipahami masyarakat.

- **Komunikasi Publik Digital**

Komunikasi publik digital merujuk pada penggunaan teknologi digital untuk menyampaikan pesan dan informasi kepada masyarakat luas secara terbuka dan transparan. Menurut Criado dan Villodre (2021), komunikasi digital yang efektif harus memenuhi tiga prinsip utama: aksesibilitas, *relevansi konten*, dan *interaktivitas*. Pemerintah daerah yang memanfaatkan media sosial secara konsisten dapat menciptakan keterhubungan yang lebih kuat dengan publik, terutama dalam situasi krisis atau penyebaran informasi penting yang cepat.

Dalam konteks Instagram, penggunaan elemen visual seperti gambar, infografik, dan video pendek dapat meningkatkan perhatian dan pemahaman masyarakat terhadap informasi layanan publik.

- **Aksesibilitas Informasi Layanan Publik**

Aksesibilitas informasi merupakan indikator penting dalam kualitas pelayanan publik. Menurut penelitian oleh Lim et al. (2022), aksesibilitas informasi layanan publik dapat ditingkatkan secara signifikan melalui kanal digital, terutama jika informasi disampaikan secara rutin, mudah dipahami, dan dapat diakses oleh berbagai kelompok masyarakat. Media sosial berperan sebagai pelengkap dari metode konvensional, terutama dalam menjangkau masyarakat perkotaan dan generasi muda yang lebih aktif secara digital.

Dalam konteks pemerintah daerah, keberhasilan penggunaan media sosial sebagai kanal informasi bergantung pada kemampuan mengelola konten yang relevan, memastikan keterjangkauan jaringan, serta merespons masukan dari masyarakat secara aktif.

Landasan Hukum

Pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah sebagai sarana penyebaran informasi publik memiliki dasar hukum yang kuat dalam sistem perundang-undangan Indonesia. Beberapa regulasi berikut menjadi landasan hukum utama dalam penelitian ini:

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

UU ini menjamin hak setiap warga negara untuk memperoleh informasi yang benar, akurat, dan tidak diskriminatif. Dalam Pasal 7 ayat (1), disebutkan bahwa "*Badan publik wajib menyediakan, memberikan, dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada pemohon informasi publik, selain informasi yang dikecualikan.*" Pemanfaatan media sosial seperti Instagram merupakan salah satu bentuk pelaksanaan keterbukaan informasi tersebut dalam konteks digital.

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

UU ini menegaskan bahwa pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengelola urusan pemerintahan dan pelayanan publik sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik. Pasal 386 menyebutkan bahwa pemerintah daerah harus mengembangkan sistem informasi yang dapat diakses oleh masyarakat sebagai bagian dari transparansi dan akuntabilitas. Dalam pasal-pasalnya disebutkan bahwa pemerintah daerah wajib menyelenggarakan pelayanan publik dengan prinsip transparansi dan partisipatif. Termasuk di dalamnya adalah pengembangan sistem informasi berbasis teknologi untuk mendukung akuntabilitas publik. Oleh karena itu, penggunaan media sosial merupakan bagian dari implementasi e-government di tingkat lokal.

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi (PermenPAN-RB) No. 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah

Permen ini secara khusus mengatur tentang bagaimana instansi pemerintah dapat memanfaatkan media sosial untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi kelembagaan, termasuk dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, menampung masukan, dan menjalin interaksi secara langsung. Regulasi ini memberi pedoman teknis tentang tata cara penggunaan media sosial untuk penyebaran informasi, interaksi dengan publik, dan membangun citra positif instansi pemerintah. Dalam praktiknya, keberadaan akun resmi Instagram @kecamatansirimau mengacu pada

prinsip-prinsip pengelolaan akun sebagaimana yang diatur dalam peraturan ini, termasuk kehati-hatian, profesionalisme, dan etika digital.

- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Perpres ini mendorong transformasi digital di lingkungan pemerintahan, termasuk integrasi teknologi informasi untuk mendukung layanan publik yang efisien, akuntabel, dan partisipatif. Media sosial menjadi salah satu elemen pelengkap dalam arsitektur komunikasi SPBE. Perpres ini mengatur arah kebijakan transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks ini, penggunaan Instagram oleh instansi pemerintah merupakan bagian dari implementasi SPBE, khususnya dalam domain layanan publik dan komunikasi masyarakat.

- Surat Edaran Kementerian Komunikasi dan Informatika RI No. 1 Tahun 2021 tentang Pemanfaatan Media Sosial di Lingkungan Pemerintah

SE ini menekankan pentingnya pengelolaan akun resmi pemerintah dengan prinsip kehati-hatian, profesionalisme, serta penyampaian informasi yang bersifat edukatif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan publik. SE ini mendorong setiap instansi pemerintah untuk menggunakan media sosial secara aktif, profesional, dan bertanggung jawab. Tujuannya adalah untuk memperkuat diseminasi informasi publik dan menjalin interaksi yang konstruktif dengan masyarakat. SE ini juga menggarisbawahi pentingnya menjaga keamanan data, keakuratan informasi, serta tata kelola akun yang transparan.

3. METODE

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam proses pemanfaatan media sosial Instagram oleh Pemerintah Kecamatan Sirimau sebagai kanal informasi layanan publik. Pendekatan ini dipilih karena fokus utama penelitian adalah memahami fenomena yang sedang berlangsung melalui pengalaman langsung peneliti sebagai pengelola akun, serta merekam dinamika interaksi digital yang terjadi di dalamnya.

Informan Penelitian

Karena peneliti berperan langsung sebagai pengelola akun Instagram @kecamatan sirimau, maka sumber data utama dalam penelitian ini bersifat observasional dan dokumentatif. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan data pendukung dari dokumen

dan arsip digital akun Instagram, tanggapan/interaksi warga di kolom komentar atau fitur pesan langsung (DM), dan Konten yang diunggah secara mandiri oleh perangkat kelurahan atau masyarakat yang menandai akun resmi kecamatan.

Jenis penelitian ini tidak menggunakan informan dalam bentuk wawancara formal, namun interaksi digital masyarakat di media sosial menjadi bagian dari data empiris.

Jenis Data Dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

- Data primer, berupa data yang diperoleh langsung dari hasil observasi terhadap akun Instagram resmi Pemerintah Kecamatan Sirimau (@kecamatansirimau). Data ini meliputi jumlah pengikut, jumlah postingan, jenis konten, jumlah like, komentar, serta interaksi yang terjadi selama periode April hingga Mei 2025.
- Data sekunder, berupa dokumentasi berupa screenshot postingan, arsip konten digital, serta literatur pendukung dari jurnal, buku, dan sumber resmi pemerintah yang relevan dengan tema digitalisasi layanan publik dan media sosial pemerintah.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

- Observasi Partisipatif Langsung

Peneliti secara aktif mengelola dan mengamati aktivitas akun Instagram Kecamatan Sirimau. Observasi dilakukan terhadap jenis konten yang diunggah, waktu dan frekuensi unggahan, serta bentuk interaksi masyarakat seperti like, komentar, dan pesan langsung.

- Dokumentasi Digital

Seluruh unggahan (postingan, story, reels), statistik interaksi (likes, komentar, jumlah pengikut), serta percakapan melalui fitur DM (direct message) direkam dan diklasifikasi untuk dianalisis. Dokumentasi dilakukan dengan menggunakan tangkapan layar, pencatatan manual statistik mingguan dari fitur *Instagram Insights*, dan pengumpulan data kronologis unggahan.

- Catatan Lapangan Harian

Selama proses pengelolaan akun, peneliti mencatat semua dinamika, hambatan, serta tanggapan masyarakat yang muncul terhadap konten yang dipublikasikan. Catatan ini menjadi bahan reflektif dalam analisis.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan analisis tematik (thematic analysis), yang memungkinkan peneliti mengidentifikasi pola, kategori, dan

makna dari data kualitatif yang diperoleh melalui observasi partisipatif, dokumentasi digital, dan catatan lapangan harian. Analisis ini tidak hanya berfokus pada frekuensi data numerik seperti jumlah unggahan atau interaksi, tetapi juga mengeksplorasi konteks dan narasi di balik respons atau ketidakresponsan masyarakat terhadap konten yang dipublikasikan. Proses analisis dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

- **Reduksi Data**

Peneliti menyeleksi data dari dokumentasi digital dan observasi yang relevan dengan tujuan penelitian, seperti jenis konten yang paling sering mendapat respon, waktu unggah dengan interaksi tertinggi, serta pola umum komentar masyarakat. Peneliti melakukan penyaringan terhadap data mentah untuk menyoroti aspek-aspek yang relevan dengan fokus penelitian. Data yang tidak berkaitan langsung dengan tujuan penelitian disisihkan untuk menjaga fokus dan kejelasan analisis.

- **Kategorisasi dan Koding**

Data kemudian dikategorikan berdasarkan tema-tema tertentu, misalnya: informasi layanan, dokumentasi kegiatan, kampanye sosial, serta jenis interaksi warga (tanya jawab, apresiasi, kritik). Data diklasifikasikan ke dalam tema-tema utama seperti: jenis konten (informasi layanan, dokumentasi kegiatan), pola interaksi (komentar, like, pesan langsung), waktu unggah yang efektif, dan hambatan pengelolaan akun. Proses koding dilakukan secara manual dengan memanfaatkan matriks analisis yang disusun oleh peneliti untuk memudahkan pengelompokan data.

- **Penarikan Kesimpulan**

Dari hasil kategorisasi, peneliti menarik kesimpulan sementara mengenai efektivitas penggunaan Instagram sebagai kanal informasi publik. Kesimpulan akhir dibangun melalui proses triangulasi antara dokumentasi, observasi, dan catatan lapangan. Hasil kategori dan tema dianalisis untuk mencari keterkaitan antar variabel, seperti pengaruh kualitas konten terhadap tingkat interaksi, atau dampak keterbatasan literasi digital terhadap efektivitas kanal komunikasi. Kesimpulan yang dihasilkan kemudian divalidasi melalui triangulasi data, yakni dengan membandingkan hasil observasi lapangan, dokumentasi digital, dan refleksi peneliti sebagai pengelola akun.

Teknik analisis ini dipilih karena fleksibel dan sesuai dengan sifat penelitian kualitatif yang menekankan pada pemahaman konteks dan pengalaman langsung. Dengan pendekatan ini, peneliti tidak hanya mampu menggambarkan kondisi penggunaan Instagram secara deskriptif, tetapi juga memberikan interpretasi mendalam terhadap tantangan dan potensi pengembangan komunikasi digital di lingkungan pemerintahan tingkat kecamatan.

Metode ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara kontekstual bagaimana strategi digital komunikasi pemerintah dapat diterapkan di tingkat kecamatan dengan keterbatasan sumber daya, serta sejauh mana keberhasilan dan tantangan yang dihadapi dalam prosesnya.

Validitas dan Reliabilitas Data

Dalam penelitian kualitatif, validitas dan reliabilitas data dijaga melalui ketekunan pengamatan, kecermatan dalam pencatatan data, serta triangulasi sumber dan metode. Peneliti menggunakan teknik triangulasi data, yaitu membandingkan hasil dari tiga sumber utama: dokumentasi digital akun Instagram, catatan harian pengelolaan, serta observasi langsung terhadap interaksi publik. Dengan membandingkan ketiga sumber ini, peneliti memastikan bahwa data yang dianalisis mencerminkan kondisi riil yang terjadi di lapangan.

Selain itu, validitas juga diperkuat dengan menerapkan member check terbatas, di mana beberapa informasi yang berkaitan dengan strategi unggahan atau pola interaksi diverifikasi ulang bersama rekan kerja peneliti yang juga merupakan bagian dari struktur internal kecamatan. Hal ini membantu memastikan bahwa interpretasi peneliti tidak bias secara subjektif dan tetap sesuai dengan konteks kerja instansi.

Untuk menjamin reliabilitas, peneliti menyusun prosedur pencatatan data yang sistematis, meliputi log harian kegiatan, rekap interaksi pengguna, dan pengarsipan kronologis konten Instagram. Seluruh data dicatat secara konsisten menggunakan format baku yang sama sejak awal pengamatan. Hal ini meminimalkan inkonsistensi dalam penarikan kesimpulan dan memungkinkan data dapat diuji ulang oleh peneliti lain jika diperlukan.

Dengan penerapan prinsip-prinsip ini, penelitian ini berupaya mencapai tingkat keabsahan (credibility) dan keterandalan (dependability) yang memadai dalam konteks studi kualitatif partisipatif berbasis pengalaman langsung.

Untuk menjamin validitas data, peneliti melakukan triangulasi sumber dengan membandingkan hasil observasi langsung dengan data dokumentasi serta referensi dari literatur terkait. Selain itu, data dianalisis secara mendalam untuk memastikan konsistensi dan akurasi interpretasi.

Reliabilitas data dijaga dengan cara melakukan pencatatan dan pengarsipan data secara sistematis selama proses pengumpulan, serta memeriksa kembali data secara berkala untuk menghindari kesalahan pencatatan atau interpretasi subjektif.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pemerintah Kecamatan Sirimau, Kota Ambon, dengan fokus pada pengelolaan akun Instagram resmi sebagai kanal komunikasi publik. Pengamatan dilakukan selama satu bulan lebih, yakni April hingga awal Mei 2025, yang merupakan periode aktifitas unggahan konten dan interaksi warga di akun tersebut.

Subjek Penelitian

Subjek utama dalam penelitian ini adalah akun Instagram resmi Kecamatan Sirimau dan para pengikut serta pengguna yang berinteraksi dengan akun tersebut. Penelitian tidak melibatkan wawancara langsung dengan pengguna, namun fokus pada analisis perilaku dan respons digital yang terekam dalam akun media sosial tersebut.

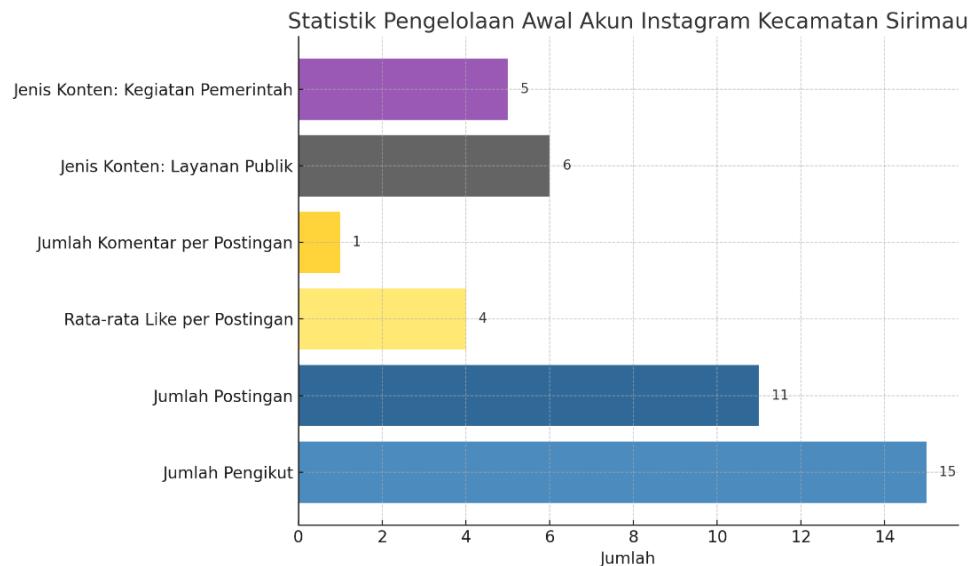
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab empat fokus utama:

- jenis konten yang disampaikan,
- efektivitas Instagram sebagai kanal komunikasi,
- faktor pendukung dan penghambat,
- rekomendasi strategis.

Untuk menggambarkan hasil observasi dan dokumentasi selama April-Mei 2025, berikut adalah grafik statistik akun Instagram @kecamatanSirimau:



Gambar 1. hasil observasi dan dokumentasi selama April-Mei 2025

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi aktivitas akun Instagram selama periode April hingga Mei 2025, diperoleh data statistik sebagai berikut:

- Jumlah pengikut (followers) akun masih sangat rendah, yakni hanya sebanyak 15 pengguna aktif yang mengikuti akun tersebut. Angka ini menunjukkan bahwa akun Instagram Kecamatan Sirimau belum dikenal secara luas dan belum mampu membangun basis audiens yang signifikan di kalangan masyarakat lokal maupun pihak-pihak terkait lainnya.
- Jumlah postingan yang diunggah selama periode pengamatan mencapai 11 konten. Konten tersebut terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu 6 konten berisi informasi layanan publik yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan seperti pengumuman pelayanan, jadwal, dan prosedur layanan, serta 5 konten berupa dokumentasi kegiatan pemerintahan seperti rapat, sosialisasi, dan kunjungan kerja.
- Interaksi pengguna yang tercatat masih sangat minim, dengan rata-rata jumlah “like” hanya sebanyak 4 per postingan dan komentar yang diterima hanya 1 per postingan. Hal ini menandakan bahwa tingkat keterlibatan masyarakat melalui kanal ini masih sangat rendah dan belum mampu mendorong komunikasi dua arah yang dinamis.
- Dari sisi konten, informasi layanan publik memang mendominasi dibandingkan dokumentasi kegiatan. Namun, secara keseluruhan, konten yang disajikan masih bersifat sangat sederhana dari segi desain visual maupun penyajian narasi, sehingga belum berhasil menarik perhatian dan minat masyarakat untuk lebih aktif terlibat.

Temuan Berdasarkan Tujuan Penelitian:

- Jenis konten yang diunggah masih sangat terbatas pada aspek layanan administratif dan dokumentasi formal kegiatan pemerintahan. Konten tersebut kurang variatif dan belum menyentuh aspek-aspek komunikasi yang lebih interaktif seperti penyampaian cerita (storytelling), penggunaan multimedia yang menarik (video pendek, infografis), atau konten edukasi yang mudah dipahami dan mengundang partisipasi.
- Akun Instagram belum menunjukkan efektivitas optimal dalam menjangkau dan berinteraksi dengan masyarakat. Jangkauan postingan terbatas, terlihat dari rendahnya jumlah pengikut dan minimnya aktivitas respons dari warga. Ini menandakan bahwa kanal komunikasi ini masih belum berperan sebagai media yang efektif dalam menyebarkan informasi layanan publik secara luas.
- Terdapat beberapa faktor penghambat utama, antara lain rendahnya literasi digital di kalangan warga yang menyebabkan minimnya pemahaman dan ketertarikan terhadap

penggunaan media sosial sebagai sumber informasi resmi. Selain itu, belum adanya promosi akun Instagram secara offline, seperti sosialisasi langsung di kelurahan atau fasilitas publik, menyebabkan akun ini kurang dikenal masyarakat. Terakhir, desain konten yang belum menarik secara visual dan belum ada penjadwalan unggahan secara konsisten mengakibatkan kurangnya daya tarik dan keterlibatan pengguna.

- Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perlu dilakukan serangkaian upaya strategis, seperti sosialisasi aktif akun Instagram di berbagai forum warga, termasuk kegiatan di tingkat kelurahan dan komunitas lokal. Peningkatan kualitas desain grafis dan konten multimedia sangat diperlukan agar konten lebih menarik dan komunikatif. Selain itu, pengelola akun harus menyusun jadwal konten yang konsisten agar audiens dapat mengantisipasi dan lebih sering berinteraksi. Pengembangan fitur interaktif seperti kuis, polling, dan sesi tanya jawab juga disarankan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan Instagram oleh Pemerintah Kecamatan Sirimau masih menghadapi berbagai tantangan mendasar, terutama dalam aspek jangkauan, keterlibatan masyarakat, dan kualitas konten digital. Meskipun akun Instagram telah tersedia sebagai kanal informasi, efektivitasnya belum dapat dirasakan secara nyata oleh masyarakat luas.

Jika dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiadi & Apriana (2021) tentang penggunaan Instagram oleh Dinas Pariwisata Kota Bandung, keberhasilan mereka ditopang oleh strategi branding visual, penggunaan *hashtag* yang konsisten, dan promosi silang (cross-platform promotion). Studi tersebut menemukan bahwa keterlibatan masyarakat meningkat seiring dengan meningkatnya kualitas konten dan frekuensi unggahan. Hal ini sangat kontras dengan temuan pada Kecamatan Sirimau, di mana akun belum menunjukkan ciri khas visual, tidak terjadwal secara konsisten, dan belum ada strategi promosi akun di kanal offline maupun online lainnya.

Selain itu, dalam studi oleh Saputri (2020) mengenai komunikasi pemerintah melalui media sosial pada instansi desa digital di Yogyakarta, dijelaskan bahwa salah satu faktor yang paling mempengaruhi efektivitas media sosial pemerintah adalah adanya keterlibatan warga secara aktif (co-creation). Warga ikut serta membuat konten, membagikan ulang informasi, dan memberi respons terhadap program pemerintah. Pada kasus Kecamatan Sirimau, interaksi warga masih sangat rendah, baik dalam bentuk komentar maupun

pembagian ulang konten, menunjukkan bahwa pendekatan komunikasi masih bersifat satu arah dan belum mendorong partisipasi digital warga.

Penelitian ini juga mempertegas peran penting literasi digital, sebagaimana disebutkan oleh Kementerian Kominfo dan Katadata Insight Center (2022), bahwa tantangan terbesar transformasi digital pemerintahan daerah bukan sekadar pada penyediaan akun media sosial, tetapi pada strategi edukasi digital masyarakat dan pelatihan aparatur pemerintah sebagai pengelola media. Dalam konteks Sirimau, minimnya pengikut dan interaksi bisa jadi disebabkan oleh belum dikenalnya kanal ini di tengah masyarakat serta terbatasnya kapasitas pengelolaan akun secara profesional.

Dengan demikian, pembahasan ini memperjelas bahwa keberhasilan pemanfaatan Instagram dalam penyebaran informasi layanan publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan akun, tetapi juga memerlukan perencanaan konten yang strategis dan rutin, peningkatan kapasitas sumber daya pengelola, promosi akun yang masif dan terpadu, serta keterlibatan aktif masyarakat dalam proses komunikasi digital.

Penelitian ini menjadi refleksi awal yang penting bagi instansi pemerintahan di tingkat kecamatan dalam menyusun strategi komunikasi publik digital yang lebih terarah dan berdampak nyata bagi warga.

Hasil penelitian ini memperlihatkan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi pemanfaatan media sosial oleh Pemerintah Kecamatan Sirimau yang masih menghadapi sejumlah tantangan mendasar. Terutama terkait dengan aspek jangkauan, keterlibatan warga, dan kualitas konten digital yang dihadirkan melalui platform Instagram.

Meskipun secara formal akun Instagram telah tersedia sebagai kanal informasi resmi, namun efektivitasnya dalam menjangkau masyarakat dan mengoptimalkan komunikasi publik belum maksimal. Kondisi ini menggambarkan bahwa kehadiran media sosial sebagai kanal komunikasi tidak secara otomatis menghasilkan dampak positif bila tanpa strategi yang matang, pengelolaan profesional, dan dukungan sumber daya yang memadai.

Jika kita meninjau hasil penelitian sejenis, seperti yang dilakukan oleh Setiadi & Apriana (2021) terkait penggunaan Instagram oleh Dinas Pariwisata Kota Bandung, terdapat perbedaan signifikan. Dinas Pariwisata berhasil membangun engagement yang tinggi melalui strategi branding visual yang kuat, pemanfaatan hashtag yang konsisten, serta promosi silang dengan kanal media lain yang memperluas jangkauan audiens. Mereka juga rutin mengunggah konten berkualitas yang disertai narasi menarik sehingga meningkatkan keterlibatan warga dalam bentuk komentar dan berbagi ulang (sharing).

Berbeda dengan temuan pada Kecamatan Sirimau, akun Instagram belum memiliki ciri khas visual yang menarik dan belum menerapkan pola unggahan yang terjadwal dengan baik. Promosi akun juga masih minim, baik secara offline maupun online, sehingga akun tersebut belum menjadi kanal komunikasi publik yang efektif.

Penelitian lain oleh Saputri (2020) mengenai komunikasi digital pemerintahan desa di Yogyakarta menegaskan bahwa salah satu kunci keberhasilan media sosial pemerintah adalah keterlibatan aktif warga dalam proses komunikasi. Model co-creation, di mana warga tidak hanya menerima informasi tetapi juga aktif membuat konten, memberikan respons, dan menyebarkan informasi, terbukti meningkatkan efektivitas media sosial pemerintah. Pada kasus Kecamatan Sirimau, rendahnya interaksi dan minimnya komentar menunjukkan bahwa komunikasi masih berjalan satu arah dan belum mampu membangun dialog yang produktif dengan masyarakat.

Selain itu, faktor literasi digital menjadi isu penting yang harus diperhatikan. Laporan dari Kementerian Kominfo dan Katadata Insight Center (2022) menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital pemerintah daerah sangat dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat dalam mengakses, memahami, dan menggunakan teknologi digital secara efektif. Selain itu, pelatihan bagi aparatur pemerintah dalam mengelola media sosial juga merupakan faktor kunci untuk menghasilkan konten yang menarik dan manajemen kanal komunikasi yang profesional. Dalam konteks Kecamatan Sirimau, kurangnya pengikut dan interaksi kemungkinan disebabkan oleh rendahnya pemahaman digital masyarakat serta terbatasnya kapasitas sumber daya manusia yang mengelola akun tersebut.

Dengan demikian, pembahasan ini memperkuat kesimpulan bahwa keberhasilan pemanfaatan Instagram sebagai kanal komunikasi layanan publik tidak semata-mata bergantung pada ketersediaan akun media sosial, melainkan juga membutuhkan perencanaan konten yang strategis, manajemen pengelolaan profesional, serta keterlibatan aktif masyarakat sebagai mitra komunikasi.

Lebih jauh, penelitian ini dapat menjadi refleksi awal yang sangat penting bagi Pemerintah Kecamatan maupun instansi pemerintahan tingkat kecamatan lainnya dalam menyusun strategi komunikasi publik digital yang lebih terarah dan berdampak nyata bagi warga. Strategi ini harus meliputi sosialisasi masif, edukasi literasi digital, pengembangan konten kreatif yang relevan dengan kebutuhan warga, dan penerapan metode komunikasi interaktif yang mengedepankan partisipasi masyarakat.

Selain itu, untuk menjawab tantangan era digital saat ini, kolaborasi lintas sektor sangat diperlukan. Misalnya, Pemerintah Kecamatan bisa bekerja sama dengan organisasi

masyarakat sipil, komunitas digital, hingga akademisi untuk memperkuat pengelolaan media sosial sekaligus meningkatkan literasi digital masyarakat secara berkelanjutan.

Penelitian ini juga membuka peluang untuk pengembangan studi lanjutan mengenai evaluasi dampak penggunaan media sosial pemerintah terhadap perubahan perilaku masyarakat dalam mengakses layanan publik dan berpartisipasi dalam pembangunan daerah. Hal ini penting agar kanal komunikasi digital bukan sekadar menjadi alat penyebaran informasi, tetapi juga medium pemberdayaan dan partisipasi aktif warga dalam proses pemerintahan.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan Instagram sebagai kanal informasi layanan publik oleh Pemerintah Kecamatan Sirimau masih berada dalam tahap awal dan belum berjalan secara optimal. Akun resmi @kecamatansirimau telah mulai digunakan untuk menyampaikan informasi terkait pelayanan kependudukan, kegiatan pemerintahan, dan pengumuman publik lainnya. Namun, dengan jumlah unggahan yang masih terbatas, pengikut yang masih sangat sedikit, serta minimnya interaksi dari masyarakat, dapat disimpulkan bahwa efektivitas akun ini sebagai media komunikasi publik belum sepenuhnya tercapai.

Kehadiran akun media sosial pemerintah membutuhkan lebih dari sekadar keberadaan platform; dibutuhkan strategi komunikasi digital yang terarah, pengelolaan konten yang menarik dan konsisten, serta upaya promosi yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tantangan terbesar terletak pada rendahnya literasi digital masyarakat, belum dikenalnya akun ini secara luas, serta keterbatasan sumber daya dalam pengelolaan konten.

Meskipun demikian, inisiatif ini menjadi langkah awal yang penting dalam mendekatkan layanan publik kepada warga melalui media sosial. Instagram memiliki potensi besar untuk menjadi jembatan antara pemerintah dan masyarakat jika dikelola dengan pendekatan yang tepat, partisipatif, dan adaptif terhadap kebutuhan informasi warga.

Penelitian ini memberikan gambaran empiris bahwa komunikasi publik digital di tingkat kecamatan masih memerlukan penguatan dari berbagai sisi agar benar-benar dapat memberikan dampak terhadap keterbukaan informasi, transparansi pelayanan, dan keterlibatan masyarakat secara aktif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan Terimakasih kepada Lembaga Institut Pemerintahan Dalam Negeri & Kecamatan Sirimau, Kota Ambon.

DAFTAR PUSTAKA

- Criado, J. I., Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2013). Government innovation through social media. *Government Information Quarterly*, 30(4), 319–326. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.003>
- Effing, R., van Hillegersberg, J., & Huibers, T. (2011). Social media and political participation: Are Facebook, Twitter and YouTube democratizing our political systems? *Electronic Participation Lecture Notes in Computer Science*, 6847, 25–35. https://doi.org/10.1007/978-3-642-23333-3_3
- Mergel, I. (2013). A framework for interpreting social media interactions in the public sector. *Government Information Quarterly*, 30(4), 327–334. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.015>
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Hansen, D. (2012). The impact of policies on government social media usage: Issues, challenges, and recommendations. *Government Information Quarterly*, 29(1), 30–40. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.04.004>
- Kurniawan, R. (2020). Media sosial dan transparansi informasi publik: Studi pemanfaatan akun resmi pemerintah daerah. *Jurnal Komunikasi Pemerintahan*, 3(1), 45–60.
- Criado, J. I., & Villoredre, J. (2021). Digital public communication: Government social media use in the COVID-19 crisis. *Revista de Administración Pública*, 55(3), 541–560. <https://doi.org/10.7764/rap.55.3.541>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2022). *Survei Indeks Literasi Digital Indonesia 2022*. Jakarta: Kominfo & Katadata Insight Center.
- Lim, S., Choi, Y., & Park, H. W. (2022). Digital inclusion and government information accessibility: Evidence from local governments. *Government Information Quarterly*, 39(2), 101682. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101682>
- Medaglia, R. (2020). E-government and social media: A literature review and directions for future research. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101524. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101524>
- Saputri, F. D. (2020). Strategi komunikasi digital pemerintah desa melalui Instagram dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 17(2), 120–133.
- Setiadi, R., & Apriana, R. (2021). Strategi komunikasi Dinas Pariwisata Kota Bandung dalam mengelola Instagram @disbudpar.bdg. *Jurnal Komunikasi*, 13(1), 33–45.
- Tangi, L., Benedetti, M., Gastaldi, L., & Ghezzi, A. (2021). Social media and public administration: Do's and don'ts. *Government Information Quarterly*, 38(2), 101576. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101576>

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan Menteri Pelayanan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial bagi Instansi Pemerintah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.