

EFEKTIVITAS DISKOMINFO DALAM MEMBERIKAN LAYANAN INFORMASI MELALUI MEDIA INSTAGRAM TERHADAP MASYARAKAT KOTA PANGKALPINANG

Akdim Heru Saputra

NPP. 29.0903

Asdaf Jawa Timur

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email : akdimheru69@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): This thesis is a thesis produced from research that shows the role of DISKOMINFO in making information services effective through Instagram media to the people of Pangkalpinang City. The role can be interpreted as a position or status in which a person can carry out his rights and obligations. While effectiveness is a goal that is achieved in accordance with what has been planned. As for the **Purpose** : what makes the writer interested in making this thesis, it is due to the results of the initial observations and interviews that the author did with the staff and employees of the Pangkalpinang City Communication and Information Office, where there are still obstacles in providing information services through Instagram media. And the author is interested in technological advances that are developing today. The research method used is a qualitative research **Method** where the data collection techniques used by researchers are three techniques, namely Observation, Interview, and Documentation. With these techniques can make it easier for researchers to complete the thesis made by researchers, **Results/Findings:** The results found by the researcher are to find the causes of the obstacles in providing information services through social media, social media, and to find out how effective social media Instagram is for disccominfo in providing information services in this modern era. **Conclusion:** The author concludes that the cause of the inhibition of information services through Instagram media is due to the lack of human resources in the communication and information center in the city of Pangandaran and the lack of use of social media for the people of the city of Pangandaran, but the facilities and infrastructure as well as the process of providing information services are going well so that it can be said that the provision of Information services through Instagram media can be said to be quite effective.

Keywords: *Instagram, Efektivitas, Layanan Informasi*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Skripsi ini ialah skripsi yang dihasilkan dari penelitian yang menunjukkan peranan DISKOMINFO dalam mengefektivaskan layanan informasi melalui media

Instagram terhadap masyarakat Kota Pangkalpinang. Peranan dapat diartikan sebagai kedudukan maupun status dimana seseorang dapat melaksanakan hak dan kewajibannya. Sedangkan efektivitas merupakan tujuan yang dicapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Adapun **Tujuan:** yang membuat penulis tertarik untuk membuat skripsi ini ialah dikarenakan pada hasil pengamatan dan wawancara awal yang penulis lakukan dengan para staff dan pegawai dinas komunikasi dan informatika Kota Pangkalpinang, dimana masih terdapat hambatan dalam melakukan layanan informasi melalui media Instagram. Serta penulis tertarik dengan kemajuan teknologi yang sedang berkembang dimasa sekarang. **Metode:** penelitian yang digunakan berupa metode penelitian kualitatif dimana dengan Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti terdapat tiga Teknik yaitu Observasi, Wawancara, serta Dokumentasi. Dengan Teknik tersebut dapat mempermudah peneliti untuk mentutaskan skripsi yang dibuat oleh peneliti. **Hasil/Temuan :** Hasil yang ditemukan peneliti yaitu menemukan penyebab penghambatnya pemberian layanan informasi diskominfo melalui social media Instagram serta mengetahui seberapa efektif nya social media Instagram bagi diskominfo dalam memberikan layanan informasi di era modern ini. **Kesimpulan :** Penulis menyimpulkan penyebab terhambatnya pelayanan informasi melalui media Instagram dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang terdapat di diskominfo kota pangkalpinang serta kurangnya penggunaan social media terhadap masyarakat kota pangkalpinang, tetapi sarana dan prasarana serta proses terjadinya pemberian layanan informasi berjalan dengan baik sehingga dapat dikatakan pemberian layanan informasi melalui media Instagram dapat dikatakan cukup efektif

Kata kunci: *Instagram, Efektivitas, Layanan Informasi*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manusia termasuk golongan makhluk sosial, seperti yang kita ketahui makhluk sosial membutuhkan hubungan secara timbal balik antar individu maupun kelompok. Disisi lain seperti yang dijelaskan manusia butuh yang namanya interaksi dan komunikasi. Dikarenakan dengan adanya komunikasi baik pesan maupun kebutuhan manusia sebagai makhluk sosial satu sama lain saling terpenuhi.

Dulu, komunikasi belum dianggap sebagai hal penting yang di perhatikan. Namun, dengan adanya suatu perkembangan ilmu yang menerapkan proses antara manusia dan argumentasi. Sehingga komunikasi yang kita terapkan ialah percakapan ataupun penyampaian ide atau gagasan antar manusia baik secara diskusi.

Komunikasi dapat juga diartikan sebagai pertukaran pesan atau informasi antar manusia yang saling berinteraksi, baik dari setiap pengirim dan penerima pesan ataupun sebaliknya. Salah satu bagian yang di pengaruhi oleh komunikasi yaitu dengan adanya perkembangan teknologi. Teknologi komunikasi merupakan sistem yang dilakukan oleh manusia modern untuk saling berinteraksi satu sama lainnya untuk melakukan suatu hal untuk disampaikan.

Sosmed atau sosial media saat ini sedang marak di kalangan masyarakat. Sehingga hampir seluruh masyarakat dimanapun mengetahui sosial media. Perkembangan sosial media itu sendiri tidak lepas dari orang yang merasa dirinya memiliki media tersendiri. Dikarenakan terdapat masalah dengan adanya media-media terdahulu seperti radio, TV dll, yang bisa dikatakan modal yang dimiliki untuk media-media tersebut dapat terbilang cukup mahal. Berbeda dengan media sosial

sekarang yang walaupun internet nya lambat sekalipun, biaya nya bisa dibilang tidak besar, dan alat yang dipakai juga dapat dikatakan tidak mahal, dan tidak perlu tenaga kerja yang banyak karena bisa juga dilakukan sendiri.

Perkembangan media sosial sekarang bisa dibilang cukup cepat, dapat dilihat dari banyaknya pengguna sosial media yang dimiliki tiap-tiap situs-situs media sosial, berikut ini statistik dari tiap-tiap situs pada tahun 2021 di dunia.

Layanan informasi yang dilakukan dinas komunikasi dan informatika Kota Pangkal Pinang atau DIKOMINFO Pangkal Pinang menyampaikan layanan informasi melalui media instagram. Dikarenakan zaman semakin canggih maka dari itu KOMINFO Pangkal Pinang memanfaatkan kecanggihan teknologi dalam menyampaikan informasi. Jadi masyarakat dengan mudah dapat menerima informasi informasi yang di berikan oleh KOMINFO Pangkal Pinang

Namun pada dasarnya terdapat kendala dalam penyampaian informasi melalui media instagram yang di berikan oleh KOMINFO Kota Pangkal Pinang, seperti tidak adanya timbal balik yang di berikan. Dan adanya penghambat dalam menyampaikan layanan informasi terhadap masyarakat. Maka dari itu saya ingin meneliti hal tersebut seperti judu yang saya terapkan yaitu pemberian layanan informasi dari DISKOMINFO Kota Pangkal Pinang ke masyarakat Kota Pangkal Pinang melalui media instagram.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian).

DISKOMINFO kurang efektif memberikan informasi dikarenakan pemerintah kurang memberikan sosialisasi kepada masyarakat perihal Jumlah berita yang tersedia dari 2018- 2020. Penyampaiaan informasi melalui website. Hal tersebut diperparah minimnya penggunaan social media dari masyarakat kota pangkalpinang.

Selain itu, permasalahan lainnya adalah kemampuan tenaga SDM pada DISKOMINFO yang belum paham dan berkompeten dalam menggunakan sarana Teknologi Informasi dan komunikasi sehingga proses dalam menyalurkan informasi kepada masyarakat melalui website tidak berjalan secara efektif dan efisien dan kurangnya update berita yang berada di dalam website menjadikan pemberitahuan informasi kurang maksimal dan ditambah lagi dengan keadaan suasana kantor yang kurang memadai sehingga mempengaruhi kinerja pegawai.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang memiliki relasi dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian (**Fadillah, 2019**) adalah salah satu contoh penelitian yang memiliki relasi dengan penelitian yang akan dilakukan yang berjudul Efektifitas Penggunaan Instagram Sebagai Media Informasi. dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa instagram Pemerintah Kota Palembang dinilai cukup berhasil dalam pemanfaatannya sebagai media komunikasi dan informasi publik, meski dalam perjalanannya diperlukan kritik dan saran dari masyarakat demi membangun Pemerintah Kota Palembang yang lebih maju ke depannya. Penelitian selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh (**Faisa Nugra, 2015**) dengan judul penelitian Efektifitas akun Instagram dalam pemenuhan kebutuhan informasi followers. yang menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam peningkatan pelayanan melalui transparansi informasi kepada masyarakat, Diskominfo menggunakan berbagai

macam strategi, yang pertama berkerjasama dengan berbagai macam media cetak dan media online lalu merangkul mereka sebagai media partner, yang kedua penyebaran informasi dalam bentuk videografis, fotografis. Sedangkan kendala kendala yang dihadapi Diskominfo yaitu beberapa fasilitas yang masih belum dikelola, kurangnya tenaga kerja yang ahli dalam bidang informasi dan komunikasi publik, tidak cukupnya sarana dan prasarana yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Penelitian yang ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh (Aziz, 2018) yang berjudul Efektivitas Penggunaan Sosial Media Sebagai Media Promosi Kesehatan dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Peningkatan efektivitas promosi dapat meningkatkan pemesanan produk, dan menciptakan komunikasi dua arah antara penjual dan konsumen. Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu proses pengukuran variabel efektivitas promosi hanya diukur berdasarkan communication outcomes yaitu dengan memperlihatkan target diluar penjualan dan hanya menghubungkan penggunaan sosial media terhadap efektivitas promosi dan tujuan pemasaran. Penelitian yang selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Olivia, 2020) yang berjudul Pemanfaatan Instagram @Dkksemarang Sebagai Media Komunikasi Bencana Dalam Penanganan Covid-19 Di Kota Semarang dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial instagram menjadi media yang dipilih Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam mengkomunikasikan penanganan covid-19. Hal tersebut dikarenakan fitur yang disajikan sangat beragam dan mudah untuk digunakan, dengan begitu informasi dan pesan yang akan disampaikan kepada masyarakat dapat diterima dengan mudah. Dalam mengkomunikasikan penanganan covid-19, Dinas Kesehatan Kota Semarang memproduksi dan mengunggah konten sebanyak empat materi, yaitu; 1. Data kasus covid-19 di Kota Semarang, 2. Edukasi covid-19, 3. Informasi covid-19, 4. Kegiatan Dinas Kesehatan Kota Semarang terkait penanganan covid-19 di Kota Semarang. Penelitian yang terakhir yang dilakukan oleh (Eka dan iin, 2021) yang berjudul Optimalisasi Penggunaan Website Kabupaten Pandeglang untuk Penyebaran Informasi Publik dengan metode kualitatif deskriptif. Hasilnya menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan sebesar 24% berkaitan dengan studi kasus pada konten situs web.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dijabarkan sebelumnya, maka ada beberapa perbedaan yang ada dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu perbedaan dari segi lokasi penelitian yang menunjukkan tempat penelitian yang berbeda. Ini ditunjukkan dengan penelitian (Yossie, 2020) yang melaksanakan penelitian di Kota Semarang ,selanjutnya adalah penelitian (Syaifullah, 2019) yang berlokasi di Kota Palopo, lalu penelitian (Olivia, 2020) yang melaksanakan penelitian di Kota Semarang , dan terakhir penelitian (Eka dan iin, 2021) yang menggunakan lokasi di daerah Kabupaten Pandeglang, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis berlokasi di Kabupaten Nabire, Papua Barat. Selain Lokasi peneliti, Fokus penelitian juga menunjukkan kebaruan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya seperti penelitian (Syaifullah, 2019) yang fokus terhadap Strategi Diseminasi, lalu penelitian yang dilakukan oleh (Aziz, 2016) yang berfokus pada Efektivitas Penggunaan Sosial Media dalam pemerintahan, dan penelitian (Olivia, 2020) yang memiliki tema tentang Pemanfaatan Instagram dalam pemerintahan, sedangkan fokus yang akan dibahas oleh penulis adalah media informasi berbasis website yang digunakan oleh Kominfo Kabupaten Nabire, Provinsi Papua Barat.

1.5. Tujuan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas penyampaian informasi melalui Sosial media Instagram oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang lalu mencari faktor yang mempengaruhi dan upaya yang harus dilakukan terhadap faktor penghambatnya.

II. METODE

Penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, memungkinkan peneliti untuk dapat berada langsung dalam peristiwa penelitian, menganalisis, mengamati, mencatat, dan menggambarkan permasalahan dengan apa adanya sesuai dengan kondisi senyatanya di lapangan. Selanjutnya membuat suatu kesimpulan dengan mengumpulkan masalah-masalah yang bersifat khusus yang berupa data-data di lapangan, sehingga diperoleh gambaran yang bersifat umum dari masalah yang dihadapi. Melalui desain penelitian ini, peneliti berharap mampu menggambarkan deskripsi secara mendalam berdasarkan fakta dan data-data yang ditemui langsung di lapangan hingga memperoleh kesimpulan dari permasalahan tentang bagaimana efektivitas penyampaian informasi melalui Sosial Media Instagram oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang, termasuk masalah yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Informan yang ada pada penelitian ini sebanyak 9 orang yang diambil dari Dinas Komunikasi Dan Informatika dan masyarakat yang terlibat. Adapun analisa yang digunakan dalam analisis data adalah teknik Triangulasi data yaitu reduksi data, penyajian data, dan juga penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menggunakan teknik menganalisis menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Edy Sutrisno (2007, 125–26). Serta menggunakan metode penelitian kualitatif seperti yang dikemukakan oleh Hamidi (2008). Penulis juga menelaah media social seperti yang dikemukakan oleh Eni Maryani (2011). Selain itu penulis juga menyingkronkan dengan peraturan yang memiliki relasi terhadap permasalahan yang diteliti. Cara penyajiannya pun disusun berdasarkan rumusan masalah dan didukung dengan penggunaan dari teori dan legalistik dari masing masing rumusan masalah. Dalam penelitian ini juga penulis menyajikan terkait pelayanan informasi masyarakat yang seperti dikemukakan oleh Horman Pelo dan Monika (2014).

3.1 Peranan Diskominfo dalam Mengefektivitaskan Layanan Informasi Terhadap Masyarakat Kota Pangkalpinang

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan an untuk melihat sejauh mana efektivitas peranan Diskominfo dalam Mengefektivitaskan Layanan Informasi Terhadap Masyarakat Kota Pangkalpinang, maka penulis akan melakukan analisis data berdasarkan Teori Efektivitas Duncan dalam Steers yang meliputi aspek Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi.

3.1.1 Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan suatu proses yang bertahap dalam mencakup sejauh manatujuan dapat tercapai, baik itu dari waktu pencapaiannya, sasaran target yang kongkrit dan dasar hukum yang berlaku dalam mencapai tujuan penulis memaparkan 2 (dua) indicator, yaitu:

3.1.2 Peningkatan E-Government

Pelaksanaan good governance yang baik didasarkan pada 3 (tiga) pilar dan akan berjalan dengan baik apabila tiga pilar yang saling berhubungan, yaitu pemerintah sebagai regulator, swasta sebagai pelaku pasar, dan masyarakat sebagai pengguna, menjalankan e-government seyogyanya dilakukan bersama-sama pada tiga pilar tersebut. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Pangkalpinang melakukan inovasi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat dengan menerapkan penggunaan sistem aplikasi instagram untuk mewujudkan e-government dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik merupakan bentuk perubahan perbaikan pengelolaan pengaduan masyarakat dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Drs. Sarbini, M.T selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang pada tanggal 13 Januari 2022 menyatakan bahwa : “dengan adanya instagram dapat memajukan e-government baik, dikarenakan dengan adanya sosial media instagram dapat mempermudah kinerja Diskominfo dengan mengikuti perkembangan zaman.”

Sedangkan hasil wawancara dengan Bapak Dedy Afrianto, S.sos. selaku Sub Koordinator menyatakan bahwa:

“Instagram sangat membantu pekerjaan kami sebagai pelayan masyarakat yang selalu memberikan informasi kepada masyarakat. sehingga dengan adanya instagram sedikit kendala yang kami hadapi.”

Adapun peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang menggunakan sosial media Instagram yaitu dengan Bapak Okka triananda yang mengatakan bahwa:

“Saya bersyukur dengan perkembangan zaman yang ada sekarang dikarenakan dapat memberi informasi yang kami butuhkan, dan juga dapat memberikan informasi-informasi terbaru yang dapat kami terima.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa Sosial Media Instagram sangat membantu Diskominfo dalam mengelola informasi dan memberikan informasi kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat dengan mudah menerima informasi-informasi terbaru. Masyarakat juga dapat memberi pendapat dan pengaduan melalui sosialmedia instagram. Serta Diskominfo dapat memberikan komunikasi yang baik terhadap masyarakat dan sebaliknya.

3.2. Kendala dalam Pelaksanaan Layanan Informasi Melalui Media Instagram Terhadap Masyarakat Kota Pangkalpinang

Terdapat pula hambatan yang ditemukan dalam pelayanan kepada masyarakat melalui media Instagram dalam memberikan Informasi, Kendala tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

3.2.1 Kurangnya kualitas dan jumlah aparat yang bertugas untuk memberikan Layanan Informasi

Faktor Sumber Daya Manusia yang berkualitas dapat menjadi salah satu faktor dari pendorong yang mempengaruhi keberhasilan layanan informasi terhadap masyarakat Kota Pangkalpinang melalui media instagram. Hal ini didukung dengan pernyataan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang Bapak Drs. Sarbini, M.T yang menyatakan bahwa :

“Tidak bisa dipungkiri bahwa dengan kualitasnya sumber daya manusia akan memicu perkembangan dari layanan informasi terhadap masyarakat Kota Pangkalpinang. Dikarenakan dapat menimbulkan hambatan apabila sumberdaya manusia tidak sesuai ekspektasi. Seperti halnya dengan para staff yang mempunyai latar belakang berbeda dari bidang yang mereka jalani sekarang, maka butuh memakan waktu untuk menyesuaikan dengan pekerjaan bidang layanan informasi. Sehingga membuat layanan informasi terhadap masyarakat menjadi sedikit terhambat.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang masih minim jumlah anggota petugas staff untuk memberikan layanan informasi terhadap masyarakat, serta kurangnya kualitas yang dimiliki petugas dikarenakan latar belakang yang dimiliki petugas aparat layanan informasi berbeda-beda.

3.3. Upaya yang Dilakukan Pemerintah Daerah dalam Menangani Kendala yang Dialami dalam Pelaksanaan Layanan Informasi Melalui Media Instagram

Adapun upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut diantaranya:

3.3.1 Melaksanakan pelatihan, bimbingan dan pendampingan

Dinas Komunikasi dan Informatika senantiasa melaksanakan pelatihan terhadap para pejabat maupun staff yang melaksanakan tugas memberikan layanan informasi kepada masyarakat Kota Pangkalpinang. Dikarenakan latar belakang Pendidikan petugas yang berbeda dari bidang yang dikerjakan. Hal ini bertujuan agar setiap pejabat serta staff yang bertugas dapat melakukan tugas nya dengan baik di bidang layanan informasi melalui akun media sosial Instagram. zaman semakin maju sehingga mau tidak mau pejabat maupun staff harus mengikuti perkembangan zaman dan memanfaatkan teknologi yang semakin maju. Sehingga dengan memanfaatkan teknologi yang ada dapat memberikan informasi yang baik tanpa ada hambatan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

diskominfo kota pangkalpinang menemukan cara bahwa mereka akan mengoptimalkan website yang mereka miliki sehingga efektifitas website ini dirasa kurang karena dalam hal ini terbukti dari data

tersebut bahwa wabah pandemi covid 19 Pangkalpinang masih mengalami peningkatan walaupun tidak terlalu signifikan hal ini juga dipengaruhi faktor-faktor hanya penyampaian informasi secara daring itu saja namun adaptasi masyarakat diperlukan dalam hal ini. penyampaian informasi secara online ini memiliki hal yang positif namun bagi saya sendiri orang yang di sini Susah sinyal susah untuk mendapatkan informasi melalui internet. Maka dari itu Walaupun ada WhatsApp ada ini itu namun bila tidak bisa sosialisasikan secara langsung apa daya kami yang tidak memiliki jaringan di sini Bapak maka dari itu efektivitas website ini saya rasa kurang Muhammad informasi terbaik adalah ketika orang-orang itu walaupun pandemic kan masih bisa pakai masker toh masih bisa pakai penerapan 5m lewatkan yang lain seperti yang dikatakan memerintah di tv-tv itu.

Selain itu karena masyarakat sekitar nabire masih menginginkan sosialisasi langsung terhadap masyarakat karena mereka masih kekurangan akses internet, maka hal yang sudah biasa bagi kami tapi dalam hal kominfo tetap menyediakan website dan akses internet yang terbaik bagi masyarakat Pangkalpinang dalam hal ini ini kami diskominfo mengenakan media sosial sebagai cara lain dalam penyimpanan informasi karena dalam penyampaian informasi banyak cara yang dapat digunakan yang secara online pada media sosial dalam menggunakan media sosial Facebook sebagai hal yang utama setelah website sehingga kami rasa masyarakat akan lebih mengerti berita-berita yang dan sinyal ini akan kami terus perbaiki supaya dan takkan terus kamu ajukan supaya masyarakat Pangkalpinang dapat merasakan internet secara menyeluruh.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan Efektivitas Layanan Informasi Diskominfo Terhadap Masyarakat Kota Pangkalpinang Melalui Media Instagram maka penulis dapat menarik kesimpulan:

1. Efektivitas Layanan Informasi Diskominfo Terhadap Masyarakat Kota Pangkalpinang melalui Media Instagram cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari sarana dan prasana serta skill kemampuan staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang yang mencukupi
2. Kendala atau masalah yang dialami dalam pelaksanaan layanan informasi melalui media instagram terhadap masyarakat Kota Pangkalpinang adalah sebagai berikut:
 - a. Terdapat nya factor penghambat dalam pelayanan informasi melalui media Instagram.
 - b. Kurangnya kualitas dan jumlah aparat yang bertugas untuk memberikan layanan informasi
 - c. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam menggunakan instagram untuk menerima informasi
 - d. Masyarakat yang mudah percaya dengan informasi *hoax* atau palsu
3. Upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang dalam mengatasi kendala atau masalah dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat Kota Pangkalpinang adalah sebagai berikut:
 - a. Melaksanakan pelatihan kepada staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang serta melakukan Sosialisasi kepada Masyarakat Kota Pangkalpinang
 - b. Memberikan daya Tarik tersendiri di sosial medial instagram sehingga membuat Masyarakat tertarik untuk mengikuti perkembangan informasi yang diberikan.

c. Memberikan Informasi yang aktual dan terpercaya kepada masyarakat KotaPangkalpinang. **Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kelurahan saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat crresswel

Arah masa depan penelitian (*future work*). Penulis menyadari awalnya temuan penelitan, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan layanan informasi diskominfo kota Pangkalpinang.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Komunikasi dan Imformatikan Kota Pangkalpinang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian guna penggalian informasi dan data pendukung sehingga menyukkseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Edy Sutrisno. 2013. *Manajemen data Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group

Enu Maryani. 2011. *Media sosial dan Perubahan Sosial*. Malang : PT. Remaja Rosdakarya

Fadillah. 2019. *Efektivitas Penggunaan Instagram Sebagai Media Informasi*. Palembang: Abdi Nusa.

Hamidi. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang : UMM Press

Horman Pelo dan Monika. 2014. *Mutu Pelayanan Informasi Masyarakat*. Batimurung : Pusat Data Departemen Komunikasi dan Informatika.