

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM SEBAGAI SARANA KOMUNIKASI  
PUBLIK OLEH DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIKA**

**DI JAKARTA SELATAN**

ADEL PANCA RANA SUBIANTA

NPP. 30.1326

*Asdaf Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: Adelpnc12@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background:** Public services are one of the three functions of government in achieving state goals. According to the DKI Jakarta Provincial Government Performance Satisfaction Survey, public services in the South Jakarta Administration City are still very lacking and not optimal. This is marked by the acquisition of an IKM value of 3.31 points in the 3rd rank from the last where the final rank is the same value and the implementation of government service programs has not been in accordance with public expectations. Then there are still many people in South Jakarta City who do not understand and know the service programs from the government due to the dissemination of public information that is not optimal. **Purpose:** This study aims to analyze public services, examine the inhibiting factors of public service quality, and understand the compliance of the South Jakarta City Government's Instagram social media in improving the quality of public services of the South Jakarta City Administration. **Methods:** This study used qualitative descriptive method with an inductive approach. Researchers decrypt the quality of public services in South Jakarta, identify inhibiting factors, and describe the use of Instagram social media in improving the quality of public services by the South Jakarta City Information and Statistics Communication Agency based on observations, interviews, and documentation studies. **Result:** The result of this study is that public services in South Jakarta in their implementation and successfully respond well to public complaints. Inhibiting factors include a large population of brokers and minimal dissemination of service information. Furthermore, the use of social media in improving the quality of public services has not been maximized and needs to improve the four dimensions based on the theory of media utilization according to Chris Heuer, including the dimensions of Context, Communication, Collaboration, and Connection. **Conclusion :** The use of Instagram as a government information service has been going well, this is because the information conveyed by Diskominfo through Instagram can be accepted by the public.

**Keywords:** Quality of Public Service, Social Media, Utilization,  
Information Dissemination

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang :** Pelayanan publik merupakan satu dari tiga fungsi pemerintahan dalam mencapai tujuan negara. Menurut Survey Kepuasan Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, pelayanan publik di Kota Administrasi Jakarta Selatan masih sangat kurang dan belum maksimal. Hal ini ditandai dengan perolehan nilai IKM sebesar 3,31 poin pada peringkat ke 3 dari terakhir yang mana peringkat akhir sama nilainya serta penyelenggaraan program pelayanan pemerintah belum sesuai dengan harapan masyarakat. Kemudian, masih banyak masyarakat Kota Jakarta Selatan yang belum memahami dan mengetahui program pelayanan dari pemerintah dikarenakan penyebaran informasi publik yang belum optimal.

**Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan publik, mengkaji faktor penghambat kualitas pelayanan publik, dan memahami pemantaatan media sosial Instagram Pemerintah Kota Jakarta Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Administrasi Jakarta Selatan.

**Metode :** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Peneliti mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Jakarta Selatan, mengidentifikasi faktor penghambat, serta menggambarkan pemanfaatan media sosial Instagram dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh Suku Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Jakarta Selatan berdasarkan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

**Hasil/Temuan :** Hasil penelitian ini yaitu pelayanan publik di Jakarta Selatan dalam penyelenggaraannya berjalan dan berhasil merespon pengaduan masyarakat dengan baik. Faktor penghambat meliputi banyaknya populasi calo dan penyebaran informasi pelayanan yang sangat minim. Selanjutnya, pemanfaatan media sosial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik masih belum maksimal dan perlu memperbaiki keempat dimensi berdasarkan teori pemanfaatan media menurut Chris Heuer, diantaranya dimensi *Context, Communication, Collaboration, dan Connection*.

**Kesimpulan :** Pemanfaatan media sosial *Instagram* sebagai layanan informasi pemerintahan telah berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan informasi yang disampaikan oleh Diskominfotik melalui media sosial *Instagram* dapat diterima oleh masyarakat.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan Publik, Media Sosial, Pemanfaatan, Penyebaran Informasi

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah merupakan bentuk organisasi terbesar di dunia yang bekerja dan menjalankan tugas untuk mengelola sistem pemerintahan dan menentukan kebijakan demi mencapai tujuan negara. Terdapat tiga fungsi hakiki pemerintah bagi negara dan masyarakat, di antaranya yaitu fungsi pemberdayaan, fungsi pembangunan, dan fungsi pelayanan menurut Thoha dalam (Nur, 2019: 18). Pelayanan publik menjadi penting untuk diperhatikan karena merupakan salah satu indikator penilai kualitas pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Oleh karena itu, pemerintahan yang baik dapat diukur dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan permintaan dan kebutuhan masyarakat menurut Thoha dalam (Nurdin, 2019: 1)

Masyarakat secara keseluruhan tidak dapat dipisahkan dari keadaan sosial yang terjadi di mata publik kehidupan, karena masyarakat merupakan zoon politicon atau wilayah sosial lokal yang saling berhubungan dan bergaul satu sama lain untuk mencapai tujuan hidup. Kebudayaan Indonesia merupakan masyarakat yang kompleks, khususnya masyarakat umum yang berkembang mengikuti perkembangan zaman, baik di pedesaan maupun di wilayah metropolitan. Saat ini masyarakat Indonesia memiliki mentalitas kedaerahan yang wajar yang bersumber dari kemajuan inovasi itu sendiri

### **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil**

e-Government adalah salah satu bentuk penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan sistem manajemen berbasis teknologi. E-Government merupakan bentuk implementasi layanan yang sangat diperlukan guna meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah (Aprianty, 2016: 1590). Selanjutnya, survey tersebut juga menunjukkan aktivitas masyarakat DKI Jakarta dalam menggunakan internet.

Instagram merupakan salah satu jenis aplikasi media sosial yang paling populer di kalangan pengguna telepon cerdas saat ini. Instagram memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi sosial satu sama lain dengan membagikan foto, video, dan fitur terbaru mereka yaitu IG Tv dan Instagram Reel. Berdasarkan pemikiran yang telah dijabarkan pada latar belakang, peneliti akan meneliti tentang bagaimana penggunaan media sosial Instagram dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peneliti menetapkan lokasi penelitian di Kota Administrasi Jakarta Selatan karena kualitas pelayanan publik di Jakarta Selatan masih tertinggal diantara Kota administrasi lainnya, hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai IKM Kota Jakarta Selatan yang paling rendah dengan perolehan nilai IKM Kabupaten Kepulauan Seribu.

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam analisis jabatan maupun sumber daya manusia. Penelitian pertama oleh Verisha Erina Maharani (2021) dengan judul "Pemanfaatan media sosial Instagram sebagai media sosial dan informasi pemerintah di Kota Semarang" (Verisha, 2021), Penelitian ini peneliti jadikan salah satu referensi karena memberikan pemahaman dan menjadi acuan peneliti untuk menyusun tinjauan teoretis serta metode penelitian

terkait mengoperasionalkan konsep kesempurnaan media sosial dalam pemanfaatan media sosial di Kota Jakarta Selatan.

Penelitian kedua oleh M. Friyanto Pratama (2022) dengan “Pengelolaan media sosial Instagram sebagai media informasi publik pada Pemprov Riau” (Friyanto. 2022), Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari kesamaan teori, metode, dan teknik pengumpulan data peneliti menjadikan penelitian ini sebagai referensi bagi peneliti dalam memahami konsep pemanfaatan media sosial baik dalam penyusunan tinjauan teoretis serta penyusunan metode penelitian, khususnya dalam memahami operasionalisasi konsep pemanfaatan media sosial serta penyusunan pertanyaan yang akan peneliti gunakan untuk melakukan wawancara.

Penelitian ketiga oleh Ricky Nurrohman (2022) yang berjudul “Efektivitas media sosial Instagram sebagai sarana komunikasi publik oleh dinas komunikasi, informatika, dan statistik Kabupaten Bandung” (Ricky, (2020)), memberikan gambaran dan pemahaman tentang peran dan keterlibatan media sosial. Penggunaan media di sektor publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis penelitian ini menggunakan software Nvivo 12 Plus. Penelitian ini peneliti jadikan referensi sebagai bahan dan pengetahuan pendukung dalam penguatan teori Pemanfaatan Media Sosial Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kota Administrasi Jakarta Selatan

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni memahami cara kerja admin dan badan organisasi Diskominfo dengan mengetahui efektivitas media sosial Instagram dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan metode kualitatif deskriptif. Sumber data dilakukan dengan purposive sampling. Teknik pengumpulan data dengan triangulasi yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Dengan analisis data menggunakan Teknik kualitatif induktif. Metodenya yang digunakan menggunakan kualitatif deskriptif juga berbeda dengan penelitian Verisha Erina Maharani (2021), M. Friyanto Pratama (2022), Anggraini, et.al. (2020), dan Ricky Nurrohman (2022).

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis kualitas sosialisasi pemerintah di Kota Administrasi Jakarta Selatan.

## **II. METODE**

Pendekatan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif berlandaskan kepada filsafat post-positivisme, sebab berguna untuk meneliti pada obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) peneliti berkontribusi 5 sebagai instrument kunci, pengambilan sampel, sumber data dilakukan dengan

purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Pengertian media komunikasi yaitu seluruh sarana yang digunakan untuk memproduksi, mendistribusi, menyebarkan, dan menyampaikan informasi. Saat ini, media komunikasi menunjukkan perkembangan yang sangat signifikan serta mampu menjembatani masyarakat dalam penyampaian pesan dengan cepat tanpa perlu bertatap muka. Media komunikasi merupakan hasil revolusi teknologi informasi dan komunikasi (Puspita, 2015: 204) Karena tujuan utama dalam penelitian kualitatif untuk membuat fakta/fenomena agar mudah dipahami (understandable) dan memungkinkan sesuai modelnya dapat menghasilkan hipotesis baru (Zeithaml et.al, 2020)..

Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik yang digunakan dengan Teknik Purposive Sampling yang digunakan nantinya saat melakukan penelitian serta melihat Efektivitas Analisis Jabatan Dalam Penempatan Pegawai Di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika Jakarta Selatan. Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika Jakarta Selatan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis akualitas sosialisasi pemerintah di Kota Administrasi Jakarta Selatan Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

#### 3.1 Informan

Dalam penelitian ini sangat penting adanya wawanca terbuka oleh peneliti dengan Informan dari kantor Diskominfotik Jakarta Selatan. Yang mana peneliti mengambil informan sebanyak 5 untuk diwawancarai antara lain bisa di lihat dari tabel dibawah :

**Tabel 3.1** Daftar Informan Penelitian

No	INFORMAN	JUMLAH
(1)	(2)	(3)
1	Kepala Suku Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Administrasi Jakarta selatan	1
2	Kepala Unit PTSP Kota Administrasi Jakarta selatan	1
3	Kepala Seksi Komunikasi dan Informasi Sudin Kominfo Jakarta selatan	1

(1)	(2)	(3)
4	Pegawai Call Center PTSP Jakarta selatan	1
5	Pegawai Pengelola Media Sosial Instagram @kotajakartaselatan	1
Total Informan		5

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Tabel 3.1 memperlihatkan informan yang nantinya akan ditanyai oleh peneliti untuk menjadi sampel penelitian ini, maka peneliti mengambil keputusan mewawancarai 5 orang yang sekiranya bisa menjadi perwakilan untuk Diskominfo dalam pengambilan keputusan.

### 3.2 Kualitas Pelayanan Publik Kota Administrasi Jakarta Selatan

Pelayanan publik sebagai fungsi pemerintahan merupakan wujud berfungsinya pemerintahan suatu daerah. Oleh sebab itu, pelayanan publik dapat dilihat dari dua sisi. penerima layanan. Oleh sebab itu, penting memastikan kualitas pelayanan publik, bagian ini pelayanan publik dilihat dari dimensi SERVQUAL menurut Zeithami dkk.

Platform media sosial merubah dinamika jejaringan sosial setidaknya dalam tiga hal, di antaranya: (1) Media sosial mendukung perluasan jangkauan dalam berhubungan melalui adanya /ink atau tautan meskipun terpisah jarak fisik, (2) media sosial mempercepat penyebaran informasi, (3) media sosial meningkatkan visibilitas pendapat dan perilaku dalam jaringan sosial (Weibo, 2016: 149)

#### A. Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Cepat

Pelayanan yang dilakukan dengan cepat akan membuat pemohon merasa puas. Kecepatan pelayanan biasanya terkendala ketika terjadi antrian dan proses pengerjaan. Namun, saat ini sudah banyak pelayanan yang beralih ke sistem online sehingga terjadi peningkatan kecepatan dalam pelayanan. Seperti yang disampaikan Ibu Ririn selaku Kepala Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Selatan menguraikan bahwa

“Kalau kita lihat dari speck kepuasan masyarakat yang diterbitkan dari DPMPSTP saat ini berada di angka 84 ampai dengan 87 walaupun angka in mash fluktuatif. Sedangkan saya ingin mengejar sampai angka 90. Sehingga kami mash mencari formula yang lebih baik lagi untuk bisa sampai kesana. Dalam PTS sederhana, indikator kualitasnya bisa dilihat dari kepuasan masyarakat, kita

memberikan pelayanan, masyarakat memberikan tanggapan. Bukan melihat dari kantornya atau fasilitasnya.”

Kemudian terdapat pernyataan masyarakat yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan masih perlu ditingkatkan, yaitu dari hasil wawancara dengan Ibu Ina Nugrahaeni selaku masyarakat pengguna layanan yang menyatakan "Saat ini sudah cukup puas, tapi mungkin banyak yang main bisa ditingkatkan seperti waktu penyelesaiannya."

Berdasarkan studi dokumentasi Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2021 yang dimiliki Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jakarta Selatan menunjukkan bahwa unsur "Estimasi waktu terinformasi jelas" mendapatkan perolehan nilai paling kecil yaitu 88.38 poin. Hal ini dikarenakan pemerintah penyelenggara pelayanan belum bisa memberikan estimasi atau perkiraan waktu dalam penyelesaian proses pelayanan meskipun pelayanan

### **B. Petugas Merespon Seluruh Pemohon Layanan**

Memastikan seluruh permohonan dan kebutuhan masyarakat telah ditanggapi dan dipenuhi merupakan hal yang sangat krusial dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Menurut data Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2021 yang dimiliki Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jakarta Selatan, masyarakat sudah cukup puas dengan daya tanggap pegawai dalam melayani dan memenuhi pengaduan yaitu dengan perolehan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 90.74, perolehan poin tersebut merupakan hasil inovasi pemerintah dalam pelayanan yaitu dengan adanya bantuan sistem online.

Melalui sistem online, seluruh pemohon layanan yang sudah memenuhi persyaratan akan langsung terinput kedalam database daftar pelayanan sehingga tidak ada lagi pelanggan yang tidak terlayani. Hal ini kemudian diverifikasi oleh hasil wawancara bersama Pak Wawan selaku pegawai Call Center di Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jakarta menjelaskan bahwa “Pasti kita merespon pengaduan dari masyarakat, walaupun dia banyak kurang di persyaratan nanti kita pending dan kita follow up lagi. Tapi pasti direspon. Banyak masyarakat yang masih kebingungan bagaimana cara mengajukan permohonan layanan, akan tetapi sebisa mungkin pihak Call Center membantu dan membimbing mereka untuk memasukkan permohonan mereka kedalam sistem sehingga bisa langsung di proses. Selanjutnya, pada sistem akan tertera berapa jumlah permohonan yang masuk, berapa jumlah permohonan yang sedang di proses, dan berapa jumlah yang sudah selesai”.

Berdasarkan hasil wawancara dan studi dokumentasi yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Jakarta Selatan sudah memenuhi dimensi responsiveness yaitu dilihat dari kecepatan dan ketanggapan petugas melayani masyarakat dan kepuasan masyarakat yang menunjukkan bahwa pengaduan dan keluhan sudah berhasil direspon

baik oleh petugas. Hanya saja Pemerintah Kota Jakarta Selatan belum bisa memberikan informasi estimasi waktu yang jelas dan pasti.

### **3.3 Faktor Penghambat Pelayanan Publik Kota Administrasi Jakarta Selatan**

Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas bukan merupakan upaya yang dapat terlihat hasilnya dalam waktu yang singkat. Melainkan mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas harus melalui proses yang panjang yang memerlukan konsistensi dan dedikasi yang tinggi dari para penyelenggara pelayanan. Kualitas pelayanan publik di Jakarta Selatan pada tahun 2019 merupakan yang paling buruk dibandingkan kota administrasi lainnya bahkan setara dengan Kabupaten Kepulauan Seribu. Setelah melakukan penelitian, ditemukan hal-hal yang ada di lapangan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Jakarta Selatan.

#### **A. Maraknya Pihak Ketiga atau Calo**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), calo diartikan sebagai orang yang menjadi perantara dan memberikan jasanya untuk menguruskan sesuatu berdasarkan upah, perantara, dan makelar. Percaloan menjadi masalah besar yang dampaknya cukup serius sehingga harus dihilangkan apabila menyangkut pelayanan publik. Munculnya percaloan pada pelayanan publik menandakan kualitas pelayanan masing-masing buruk, tidak mudah, tidak transparan, dan tidak efisien. Percaloan ataupun pihak ketiga dalam pengurusan pelayanan publik masih marak terjadi pada pelayanan di Kota Jakarta Selatan.

#### **B. Kurangnya Penyebaran Informasi Pelayanan Publik**

Penyebaran informasi pelayanan publik merupakan suatu kegiatan mendistribusikan informasi terkait persyaratan ataupun prosedur dengan tujuan meningkatkan pengetahuan masyarakat terkait keberadaan pengurusan program pelayanan publik. Penyebaran informasi merupakan salah satu cara mewujudkan keterbukaan informasi publik dan sebagai sarana membangun masyarakat informasi. Selain itu, penyebaran informasi publik menjadi hal yang cukup penting dalam mengoptimalkan pelayanan publik. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa penyebaran informasi pelayanan publik di Jakarta Selatan masih kurang dan belum merata. Sehingga banyak masyarakat yang masih tidak mengetahui dan bingung dalam mengurus keperluan pelayanan yang mereka butuhkan. Pernyataan ini didukung oleh hasil Survei Kepuasan Kinerja Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta bahwa masih banyak masyarakat yang belum memahami dan mengetahui program-program pemerintah. Hal ini kemudian didukung berdasarkan penelaahan dokumen pemerintah tentang Laporan Hasil survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2021 yang dimiliki Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jakarta Selatan yang menyatakan bahwa unsur pelayanan yang dianggap paling rendah adalah kejelasan informasi dan kemudahan dipahami.



#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian mengenai pemanfaatan media sosial Instagram @kotajakartaselatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Administrasi Jakarta Selatan., terdapat beberapa kesimpulan yaitu: Kualitas pelayanan publik Kota Administrasi Jakarta Selatan diukur dari lima dimensi, diantaranya: Dimensi *Tangibles*. Penilaian kualitas pelayanan publik di Kota Jakarta Selatan dalam dimensi *Tangible* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sudah cukup. Hal ini ditandai dengan petugas layanan menunjukkan kinerja yang bagus dan disiplin. Namun, dalam hal kelengkapan sarana dan prasarana kantor pelayanan di setiap tingkat pemerintahan belum bisa dipastikan sama kelengkapan dan kualitasnya. Dimensi *Reliability*. Penilaian kualitas yang dilakukan pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kota Jakarta Selatan sudah baik. Hal ini ditandai dengan adanya standar operasional pelayanan yang jelas yang kemudian didukung oleh keterampilan petugas pelayanan dalam mengoperasikan alat dalam proses pelayanan. Dimensi *Responsiveness*; Penilaian kualitas pelayanan di Kota Jakarta Selatan sudah memenuhi dimensi *Responsiveness* karena petugas mampu merespon keluhan dan pengaduan masyarakat dengan baik dan tanggap meskipun belum mampu memberikan kepastian estimasi waktu dalam pengerjaan proses. Dimensi *Assurance*; penilaian kualitas pelayanan di Kota Jakarta Selatan dalam dimensi *assurance* menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan telah memberikan jaminan waktu, keamanan, dan terutama biaya dalam pelayanan. Dimensi *Empathy*, penilaian kualitas pelayanan di Kota Jakarta Selatan terhadap dimensi *Empathy* sudah sangat memenuhi hal ini dilihat dari petugas yang melayani mampu mengedepankan dan memprioritaskan kepentingan masyarakat dan melayani dengan ramah dan sopan. **Keterbatasan penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu wilayah saja sebagai model studi kasus. **Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*).** Peneliti Menyadari masih awalnya temuan penelitian oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pemanfaatan media sosial Instagram sebagai sarana komunikasi oleh dinas komunikasi informatika dan statistika Jakarta Selatan.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan Segenap Aparatur Sipil Negara Dinas Pkomunikasi informatika dan statistika Jakarta Selatan yang dengan ikhlas membantu dengan kemurahan hati dan kerja samanya telah bersedia membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi dan sebagai tempat peneliti untuk sharing ketika mengalami kesulitan. semua narasumber yang masih

menyempatkan waktu untuk menerima peneliti melakukan wawancara serta ketika peneliti membutuhkan informasi dalam penelitian skripsi ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA.

- Aprianty, D. R. (2016). "*Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*", EJournal Ilmu Pemerintahan Vol. 4 hlm. 1593.
- M. Friyanto, P. (2022) "*Pengelolaan Media Sosial Instagram Sebagai Media Informasi Publik pada Pemprov Riau*"
- Nurdin, D. D. I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Yogyakarta: Media
- Puspita, Y. (2015). "*The Usage of New Media to Simplify Communication and Transaction* ", Jurnal Pekommas, 18(3), 203-212.
- Ricky Nurrohmam (2022) "*Efektivitas Media Sosial Instagram Sebagai Sarana Komunikasi Publik oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kabupaten Bandung*"
- Verisha, E. M ( 2021) "*Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Media Sosial dan informasi pemerintah di Kota Semarang*"
- Weibo, S. (2016). "*Social media.*" 148-151.

