

**PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM PEMERINTAH KOTA  
BALIKPAPAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI  
PUBLIK KOTA BALIKPAPAN**

Umi Azizah  
NPP. 31.0665

*Asdaf Kota Balikpapan, Provinsi Kalimantan Timur  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan  
Email: [31.0670@praja.ipdn.ac.id](mailto:31.0670@praja.ipdn.ac.id)*

Pembimbing Skripsi: Dr. Mulyadi, SP, M.Si

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** Social media is a means of socialization to improve the quality of online public information services. The existence of social media has created new things in communicating, interacting and collaborating with the community. However, not all people use social media as a means of getting information, so the government is planning a strategy to improve the quality of public services through social media to the community. **Purpose:** To find out about the social media management of the Balikpapan City Government in disseminating information related to Balikpapan City. **Method:** By using qualitative research and by using a descriptive approach. Data collection techniques use the results of observation, interviews, documentation and data triangulation. **Result:** The results of the research show that the delivery of public information via social media managed by the Balikpapan City Diskominfo has been running effectively and is considered to be in accordance with good service standards in terms of communication with the community as well as the efforts of the Balikpapan City Diskominfo by creating planning, monitoring and optimization concepts in management social media. **Conclusion:** In improving the quality of Balikpapan City's public information services through social media, the Balikpapan City Government is increasing interaction with the public through communication on social media, utilizing creative concepts in creating content on Instagram social media.

**Keywords:** Public Information, Service Quality, Social Media Management

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Media sosial menjadi salah satu sarana sosialisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik secara online. Adanya media sosial telah membuat hal baru dalam berkomunikasi, berinteraksi dan berkolaborasi terhadap masyarakat. Namun tidak semua masyarakat menggunakan media sosial sebagai sarana mendapatkan informasi sehingga pemerintah merencanakan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui media sosial kepada masyarakat. **Tujuan:** Untuk mengetahui pengelolaan media sosial Pemerintah Kota Balikpapan dalam menyebarkan informasi terkait Kota Balikpapan. **Metode:** Dengan menggunakan penelitian kualitatif dan dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi data. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyampaian informasi publik melalui media sosial yang dikelola oleh Diskominfo Kota Balikpapan sudah berjalan dengan efektif dan dinilai sudah sesuai dengan standar pelayanan yang baik dari segi komunikasi dengan masyarakat serta upaya Diskominfo Kota Balikpapan dengan membuat konsep perencanaan, pengawasan dan optimalisasi dalam pengelolaan media sosial. **Kesimpulan:** Dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik Kota Balikpapan melalui media sosial

Pemerintah Kota Balikpapan adalah meningkatkan interaksi dengan masyarakat melalui komunikasi dalam media sosial, memanfaatkan konsep-konsep kreatif dalam membuat konten dalam media sosial *instagram*.

**Kata kunci:** Informasi Publik, Kualitas Pelayanan, Pengelolaan Media Sosial

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Fenomena semakin berkembangnya penggunaan media sosial membuat pemerintah memiliki kesempatan untuk memanfaatkan media sosial sebagai strategi untuk mengkomunikasikan kebijakan, rencana kerja dan capaian kinerja kepada seluruh masyarakat. Melihat perkembangan teknologi yang begitu pesat dan media sosial merupakan salah satu saluran komunikasi pemerintah yang mencakup jaringan cukup luas disemua kalangan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan memanfaatkan media sosial salah satunya *instagram* sebagai media untuk menyebarkan berita atau informasi. Pemanfaatan media sosial untuk sarana sosialisasi sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik yang tepat untuk masyarakat yang menggunakan *instagram*, tetapi masih banyak masyarakat khususnya masyarakat lanjut usia yang tidak menggunakan media sosial. Dari data hasil survey Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan terdapat 13.000 pengguna media sosial dan dari data tersebut media sosial *instagram* paling banyak digunakan oleh masyarakat. Menurut data ini masyarakat Kota Balikpapan seharusnya akan lebih mendapatkan kualitas pelayanan informasi publik lebih cepat dan efisien. Sumber daya manusia yang ahli dalam bidangnya dan perlunya pengelolaan media sosial yang baik mempengaruhi kualitas pelayanan informasi publik, yang mana adanya sumber daya manusia yang berkualitas sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di Kota Balikpapan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan memiliki tugas yang cukup berpengaruh dalam penyebaran informasi yang ada di Kota Balikpapan melalui media sosial *instagram* Pemerintah Kota Balikpapan. Akun *instagram* milik Pemerintah Kota Balikpapan yang dikelola oleh Dinas Kominfo Kota Balikpapan memiliki pengikut mencapai 129.000 dan terdapat 5486 unggahan. Pada penelitian ini penulis ingin membahas pengelolaan media sosial Pemerintah Kota Balikpapan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan melalui media sosial *instagram*. Karena media sosial *instagram* yang banyak digunakan dan cukup mampu berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat Kota Balikpapan. Oleh karena itu, memanfaatkan media sosial *instagram* dalam menyebarkan informasi atau berita terkait Kota Balikpapan merupakan salah satu langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik. Melihat fakta-fakta di atas, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengelolaan Media Sosial Instagram Pemerintah Kota Balikpapan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik Kota Balikpapan” dengan studi kasus di Dinas Kominfo Kota Balikpapan.

### **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Secara aktual terdapat permasalahan penting yang melatarbelakangi penelitian ini dalam pengelolaan media sosial *instagram* sebagai media informasi yang digunakan dalam menyebarkan informasi terkait Kota Balikpapan. Sumber daya manusia merupakan salah satu hal penting yang dibutuhkan dalam pengelolaan media sosial tersebut. Adanya keterbatasan sumber daya manusia yang ahli dalam mengelola konten *instagram* berdampak ke hal lain seperti keterlambatan mengunggah konten ke dalam media sosial *instagram* sehingga masyarakat tidak cepat mendapatkan informasi terbaru.

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya yang membahas mengenai media sosial sebagai media informasi publik. Penelitian pertama dari Erlangga dengan judul penelitian

Efektivitas Media Sosial dalam Penyampaian Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu (Erlangga,2020). Hasil penelitian menunjukkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu sudah bisa dikatakan efektif karena dinilai sesuai dengan standar pelayanan yang baik, walaupun terdapat faktor penghambat dalam penyampaian informasi publik melalui media sosial. Penelitian kedua dari Andini Hastrida dengan judul Proses Pengelolaan Media Sosial Pemerintahan : Manfaat dan Risiko (Andini Hastrida,2021). Hasil penelitian menunjukkan pengelolaan media sosial pemerintahan adalah hubungan yang bersifat interaktif antara pemerintah dengan masyarakat melalui media sosial. Melalui media sosial masyarakat mendapatkan kesempatan untuk berbicara, mengekspresikan diri dan pikirannya, termasuk juga mengkritik pemerintah secara langsung dan terbuka. Penelitian ketiga dari M. Friyanto Pratama dengan judul Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh Humas Sebagai Media Informasi Publik pada Pemrov Riau (Pratama,2020). Hasil penelitian menunjukkan pengelolaan media sosial instagram oleh humas riau telah berkomitmen dalam menyampaikan informasi yang factual dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya dalam media sosial instagram. Penelitian keempat dari N.Arifianti dan N.Adiarni dengan judul Pengelolaan Media Sosial pada Usaha XYZ (Arifianti & Adiarni,2020). Hasil penelitian menunjukkan pengelolaan media sosial saat ini tidak hanya sebatas menjalin komunikasi hubungan pertemanan saja, tetapi dapat dimanfaatkan untuk keperluan bisnis. Penelitian kelima dari Alfira Damayanti dengan judul Pemanfaatan Media Sosial sebagai Media Informasi dan Publikasi. Hasil penelitian menunjukkan pemanfaatan media sosial instagram sudah berjalan cukup efektif dalam penyebaran informasi tetapi tetap adapun kekurangannya yaitu instagram tersebut terkadang tidak konsisten dalam mengunggah konten informasi di dalam instagram tersebut. Penelitian keenam dari Ade Putri Lestari dengan judul sStrategi Pengelola Instagram sebagai Media Informasi Publik oleh Pemkot Bogor di Masa Pandemi Covid-19. Hasil penelitian menunjukkan Pemkot Bogor memiliki strategi dalam pengelolaan media sosial yang dilakukan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yaitu terus memberikan informasi terkait covid-19 kepada masyarakat.

#### **1.4 Pernyataan Kebaharuan Ilmiah**

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu dimana pada keenam penelitian diatas memiliki lokasi penelitian yang berbeda dengan lokasi penelitian yang peneliti teliti. Penelitian ini memberikan kontribusi kebaruan ilmiah dengan teori pengelolaan dalam melakukan pengelolaan media sosial instagram di Kota Balikpapan. Pendekatan ini memberikan saran dan masukan dalam pemanfaatan media sosial dan menciptakan solusi yang lebih efektif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya memberi edukasi tetapi juga memberikan solusi yang inovatif dalam pengelolaan media sosial. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kebaruan ilmiah dengan menyampaikan pentingnya pengelolaan media sosial pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di Kota Balikpapan melalui media sosial instagram.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan media sosial instagram pemerintah Kota Balikpapan yang dikelola oleh Dinas Kominfo Kota Balikpapan sebagai media penyampaian informasi dalam meningkatkan pelayanan informasi publik kepada masyarakat Kota Balikpapan. Mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan informasi publik kepada masyarakat Kota Balikpapan.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat analisis deskriptif. Metode ini menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari individu serta perilaku yang diamati. Teknik pengumpulan data menggunakan Teknik triangulasi untuk menguji

keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut yaitu, observasi, dokumentasi dan wawancara (Simangunsong, 2017). Peneliti melakukan wawancara dengan 7 (tujuh) orang informan. Dalam pengumpulan data kualitatif, peneliti melakukan wawancara secara mendalam terhadap informan, yaitu Kepala Dinas Kominfo Kota Balikpapan, Kabid Pengelola Informasi dan Komunikasi, Admin Akun Media Sosial Instagram Dinas Kominfo Kota Balikpapan dan Masyarakat pengguna Instagram. Analisis data dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Peneliti menggunakan teori pengelolaan dari Paramitha yang memiliki 3 (tiga) dimensi dalam pengelolaan, yaitu perencanaan, pengawasan dan optimalisasi. (Paramitha,2011). Dimana dalam dimensi memiliki beberapa indikator dalam melakukan pengelolaan media sosial.

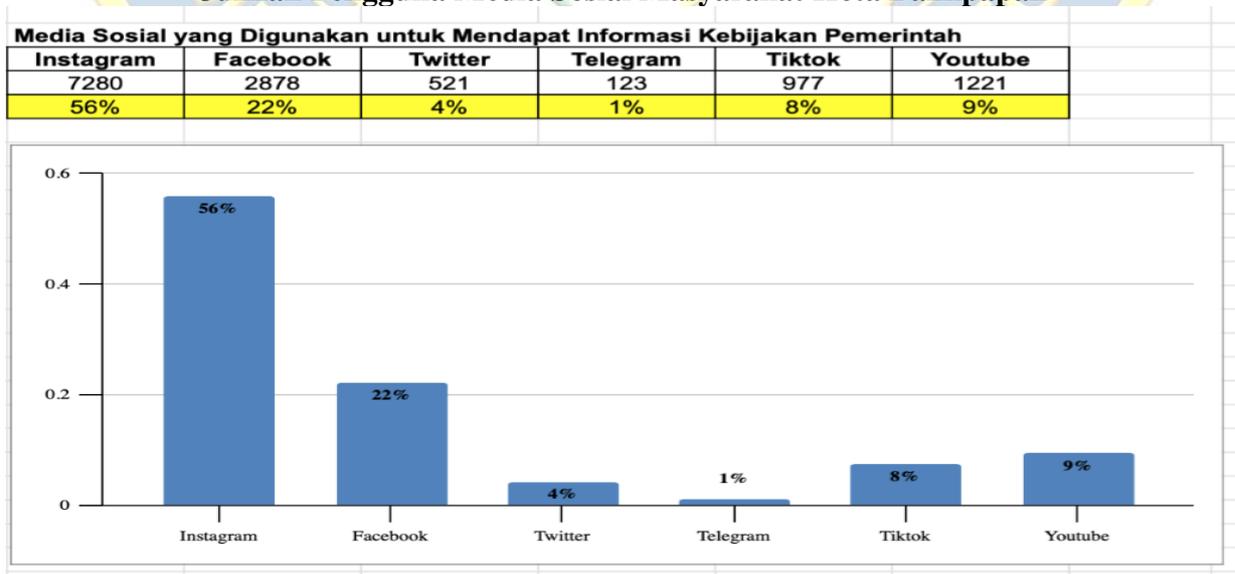
### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

peneliti menganalisis pengelolaan media sosial instagram milik Pemerintah Kota Balikpapan yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan dalam penyampaian informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik melalui media sosial instagram. Adapun pembahasan menggunakan teori pengelolaan media sosial dari Paramitha (Paramitha,2011) yang memiliki 3 (tiga) dimensi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut:

#### 3.1 Pengelolaan Media Sosial Instagram Pemerintah Kota Balikpapan

Dalam pelaksanaan pengelolaan media sosial pemerintah Kota Balikpapan , peneliti menyimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan informatika Kota Balikpapan sebagai pengelola media sosial instagram milik pemerintah Kota Balikpapan tidak bergantung pada upaya yang dilakukan pemerintah dalam mengelola media sosial, tetapi kesadaran masyarakat akan pentingnya informasi juga tidak kalah penting dalam meningkatkan pelayanan informasi publik melalui media sosial instagram. Dengan adanya kesadaran masyarakat akan pentingnya informasi serta respon masyarakat terhadap informasi yang diberikan oleh pemerintah melalui media sosial instagram, maka akan membantu tugas dari pemerintah dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik termasuk dalam pelayanan informasi bisa berjalan dengan baik dan efisien. Dari laporan Dinas Kominfo Kota Balikpapan masyarakat mulai tertarik dengan adanya penyampaian informasi melalui media sosial instagram.

**Gambar 1**  
**Jumlah Pengguna Media Sosial Masyarakat Kota Balikpapan**



Sumber : Laporan Diskominfo Kota Balikpapan Tahun 2022

Berdasarkan laporan diskominfo ini, masyarakat mendominasi menggunakan media sosial instagram dibandingkan media sosial lainnya dalam mendapatkan informasi. Hal ini berarti media sosial instagram lebih diminati oleh masyarakat dalam mencari informasi.

### 3.2 Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kota Balikpapan

Teori utama yang digunakan mengenai pengelolaan media sosial instagram dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik. Peneliti menggunakan teori dari (Paramitha,2011) tentang pengelolaan media sosial yang memiliki 3 dimensi yakni perencanaan, pengawasan dan optimalisasi. Berikut 3 dimensi tersebut.

#### Perencanaan:

Perencanaan pengelolaan media sosial memiliki 3 (tiga) indikator, perencanaan merupakan suatu awalan proses dari pengelolaan media sosial agar menghasilkan suatu komunikasi yang efektif sehingga informasi yang disajikan dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Terdapat tiga indikator di dalam proses perencanaan, yakni

1. Pemilihan strategi komunikasi, dalam pemilihan strategi komunikasi ini digunakan untuk memadukan komunikator, pesan, saluran (media), dan penerima untuk mencapai komunikasi yang optimal (Cangara,2013:61). Strategi komunikasi yang digunakan dapat berupa pengelolaan kata-kata dalam penyajian konten dalam media sosial instagram milik Pemerintah Kota Balikpapan menggunakan bahasa sehari-hari yang mudah dipahami masyarakat sehingga masyarakat tertarik untuk membaca isi konten tersebut, penyajian konten yang kreatif serta perlunya berinteraksi dengan *followers* merupakan salah satu strategi komunikasi dengan masyarakat dengan memanfaatkan fitur yang tersedia dari instagram.

Gambar 2  
Tampilan Instagram Pemerintah Kota Balikpapan



Sumber: Instagram Pemerintah Kota Balikpapan

Dari gambar di atas bisa dilihat melalui *postingan* akun instagram Pemerintah Kota Balikpapan yang beragam seperti *reels*, foto serta penyampaian informasi yang disajikan dengan infografis yang bertujuan untuk menarik minat masyarakat terhadap informasi yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui media sosial. Masyarakat sangat terbantu dalam mengetahui informasi seputar Kota Balikpapan dan juga tentang kegiatan-kegiatan yang ada di Kota Balikpapan

2. Menentukan target konsumen, target konsumen merupakan sekelompok masyarakat yang dijadikan sasaran untuk menerima informasi melalui media sosial. Dalam hal ini target konsumennya adalah masyarakat Kota Balikpapan itu sendiri. Di mana pemerintah memantau seberapa banyak masyarakat Kota Balikpapan yang memiliki akun media sosial dalam mencari informasi, karena hal itu merupakan langkah utama dalam menentukan target konsumen. Berdasarkan dari survei Dinas Kominfo tahun 2022, terdapat sekitar 13.000 pengguna media sosial dan sebagian besar menggunakan instagram sebagai media informasi. Bisa dilihat bahwa ketertarikan masyarakat dalam mencari informasi melalui media sosial khususnya melalui instagram paling banyak.
3. Pengamatan terlebih dahulu mengenai konten, perencanaan mengenai konten yang akan disajikan di dalam media sosial instagram disesuaikan dengan berita atau kejadian yang sedang terjadi di masyarakat. Oleh karena itu, Dinas Kominfo Kota Balikpapan sebagai pengelola melakukan pengamatan terlebih dahulu di lapangan apa yang sedang terjadi sebelum mengangkat berita atau informasi tersebut menjadi konten yang akan disajikan di dalam media sosial instagram. Dalam proses pengamatannya disertai dengan adanya dokumentasi dan wawancara dari narasumber yang memperlihatkan semua proses dalam pengambilan berita atau informasi yang sedang terjadi.

#### **Pengawasan :**

Pengawasan merupakan proses pelaksanaan yang memiliki dua indikator. Di mana dalam pelaksanaan pengelolaan media sosial diperlukannya pengawasan untuk mencegah adanya kesalahan dalam mengupload berita atau informasi yang disajikan dalam media sosial.

1. Menentukan konten pembeda, konten pembeda yang dimaksud dalam proses pengawasan ini adalah konten yang bisa menarik masyarakat agar melihat ataupun membaca isi informasi tersebut. Konten yang disajikan pada media sosial instagram pemerintah Kota Balikpapan yang dalam hal ini ialah informasi terkait pelayanan Kota Balikpapan menyesuaikan dengan karakteristik dari masing-masing konsumen pengguna instagram tersebut, seperti pengguna instagram yang mayoritas berfokus pada kreatifitas tampilan konten dan jenis konten video yang dapat menarik perhatian agar melihat dan membaca pesan yang disampaikan melalui konten tersebut serta mengundang narasumber yang berkaitan dengan tema untuk dijadikan konten *podcast* pada instagram tersebut. Hal ini merupakan salah satu modal utama dalam peningkatan informasi pelayanan publik harus menyesuaikan berita atau kejadian yang sedang terjadi di masyarakat.
2. Membuat konten sesuai dengan peristiwa yang sedang terjadi, ketepatan waktu yaitu pesan yang akan diinformasikan kepada penerima tepat waktunya sesuai dengan kondisi dan situasi yang sedang terjadi (Hardjana, 2003:24). Konten yang akan disajikan dalam media sosial instagram tersebut update dengan peristiwa yang sedang terjadi di masyarakat. Beradaptasi dengan berita atau informasi yang sedang tren dengan cara yang unik dan menarik audiens sehingga, meningkatkan potensi masyarakat sendiri untuk melihat konten yang diupload. Dalam tahap pengawasan pembuatan konten yang dikelola oleh Diskominfo Kota Balikpapan selalu memperhatikan keakuratan serta berita yang sedang terjadi yang berhubungan dengan pelayanan informasi publik yang dibutuhkan oleh masyarakat yang akan disebarkan melalui media sosial instagram misalnya terhadap tanggal terjadinya berita dengan tanggal upload di media sosial.

**Gambar 3**  
**Postingan Sosial Media Instagram Pemerintah Kota Balikpapan**



*Sumber: Halaman Instagram Pemkot Balikpapan*

Dari gambar diatas merupakan contoh *postingan* yang ada di media sosial *instagram* Pemerintah Kota Balikpapan yang memberikan informasi yang sedang banyak dipertanyakan oleh masyarakat tentang beasiswa untuk masyarakat Kota Balikpapan.

### **Optimalisasi :**

Optimalisasi merupakan suatu proses yang membantu jalannya pengelolaan dari media sosial itu sendiri. Dimana pada proses ini dilakukannya evaluasi konten dari hasil pelaksanaan yang memiliki 1 (satu) indikator:

1. Evaluasi konten, merupakan mengecek kembali konten yang akan disajikan di dalam media sosial. Evaluasi dilakukan guna untuk melihat kembali kekurangan dalam membangun konten yang berkualitas sehingga disukai oleh masyarakat. Dengan adanya evaluasi atau penyempurnaan terhadap konten yang akan diupload, konten yang disajikan menjadi semakin menarik dan informatif sehingga dapat mempresentasikan tentang kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat Kota Balikpapan. Di dalam evaluasi konten juga dilakukan keakuratan dari informasi yang didapatkan. Karena sumber informasi yang akurat merupakan hal penting dalam membuat konten yang akan di *upload* pada media sosial. Diskominfo Kota Balikpapan berupaya untuk membuat media sosial instagram Pemerintah Kota Balikpapan ini menjadi sebuah media untuk penyampaian informasi yang dibutuhkan masyarakat dengan selalu update mengenai informasi dan berita yang sedang terjadi serta menerima masukan dan kritik dari masyarakat.

### **3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian diatas, peneliti membahas tentang bagaimana pentingnya pengelolaan media sosial instagram dalam penyampaian informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik. Pengelolaan media sosial adalah upaya untuk memanfaatkan media sosial milik

pemerintah Kota Balikpapan dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik yang diolah oleh peneliti menggunakan teori dari Paramitha yang memiliki tiga dimensi dan enam indikator yang berasal dari teori Paramitha dan menghasilkan upaya pengelolaan media sosial yang baik. Enam indikator tersebut dikaitkan dengan pengelolaan media sosial milik Pemerintah Kota Balikpapan, yakni pertama perencanaan, pengawasan dan optimalisasi. Dari ketiga dimensi tersebut digunakan untuk mengoptimalkan pengelolaan media sosial sebagai media informasi di Diskominfo kota Balikpapan.

Persamaan penelitian yang dilakukan M.friliando Pratama (2020), yaitu membahas tentang Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh Humas sebagai media Informasi Publik pada Pemprov Riau, penelitian yang dilakukan oleh Ade Putri Lestari dan Al Assad Rokhimakumullah, yaitu membahas tentang Strategi Pengelolaan Instagram sebagai media Informasi Publik oleh Pemkot Bogor di Masa Pandemi Covid-19.

Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini mungkin memiliki kebaruan dalam teori yang digunakan, yaitu teori Paramitha yang memiliki tiga dimensi dalam pengelolaan media sosial. Teori ini memungkinkan untuk memahami lebih dalam bagaimana pengelolaan media sosial yang efektif dan tepat.

#### IV. KESIMPULAN

Dalam pengelolaan media sosial Pemerintah Kota Balikpapan, aspek perencanaan, pengelolaan konten dilakukan dengan membuat strategi komunikasi dengan masyarakat dan target konsumen pengguna instagram serta pengamatan terlebih dahulu mengenai konten yang akan diupload pada media sosial instagram. Pengawasan, menentukan konten pembeda untuk menarik perhatian masyarakat terhadap konten yang disajikan dan membuat konten sesuai dengan peristiwa yang terjadi. Serta Optimalisasi dalam sebuah pengelolaan media sosial instagram juga dilakukan evaluasi konten untuk memastikan konten yang akan diupload sesuai dengan tujuan dan kebutuhan masyarakat. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kominfo Kota Balikpapan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui media sosial instagram pemerintah Kota Balikpapan yaitu dengan meningkatkan interaksi dengan masyarakat melalui komunikasi, membuat konten yang menarik seperti membuat video yang kreatif sesuai tema konten dan mengundang narasumber yang berkaitan dengan untuk dijadikan konten *podcast* pada instagram tersebut.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan waktu dalam melakukan penelitian sehingga untuk mengetahui sumber daya manusia yang sudah berkompeten dibidangnya belum bisa dilakukan secara berkala yang mempengaruhi kedalaman analisis dan implementasi solusi yang diusulkan. Selain itu, penelitian lebih lanjut dapat lebih memperhatikan aspek keinginan dari solusi yang diusulkan, seperti dampak media sosial, lingkungan dan ekonomi. Dari sudut pandang penulis, penelitian selanjutnya dapat lebih menekankan pada implementasi dan evaluasi media sosial dari solusi yang dihasilkan serta lebih banyak melibatkan sumber daya manusia pada lokasi penelitian untuk memastikan penerimaan dan kelangsungan solusi tersebut.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Arah masa depan penelitian dapat melibatkan lebih banyak kerjasama lintas sector, seperti pemerintah, swasta dan masyarakat sipil, untuk menciptakan solusi yang lebih holistik dan berkelanjutan. Penelitian ini juga dapat memperluas pengetahuan masyarakat tentang pentingnya media sosial sebagai penyampaian informasi. Selain itu, penelitian masa depan dapat lebih menekankan pada implementasi pengembangan media sosial yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengguna media sosial. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan sumber daya manusia yang sudah berkompeten dapat mengelola media sosial dengan baik sehingga perlu adanya strategi lebih lanjut untuk dikembangkan media sosial secara maksimal.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan syukur dan terima kasih kepada Allah SWT, dan Sholawatserta salam kepada Junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, kepada keluarga khususnya kepada mamah dan bapak yang senantiasa selalu mendoakan dan kepada saudara perempuan saya yang selalu memberi support dan membantu saya dalam penyusunan skripsi ini, serta terima kasih kepada orang-orang terdekat sudah selalu memberi dukungan kepada saya. Terima kasih kepada dosen pembimbing saya yang membimbing saya dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih kepada keluarga besar Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arifianti, N., & Adiarni, N. (2020). Pengelolaan Media Sosial pada Usaha XYZ. *Agribusiness Journal*, 13(2), 1–7. <https://doi.org/10.15408/aj.v13i2.13945>
- Cangara, H. (2013). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Erlangga, N. F. I. (2020). *Efektivitas Media Sosial dalam Penyampaian Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah*. Skripsi. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Hardjana, A. M. (2003). *Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Hastrida, A. (2021). *Proses Pengelolaan Media Sosial Pemerintah: Manfaat dan Risiko*. Tugas Akhir. Universitas Indonesia.
- Khan, A. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik Bagi Pemimpin di Era Digitalisasi di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 9–14. <https://doi.org/10.31849/niara.v14i2.6246>
- Paramitha, C. R. P. (2011). *Analisis Faktor Pengaruh Promosi Berbasis Sosial Media Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan dalam Bidang Kuliner*. Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Pratama, M. F. (2020). *Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh Humas sebagai Media Informasi Publik pada Pemprov Riau*. Skripsi. UIN Syarif Kasim Riau.
- Simangungsong. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.