

# PEMANFAATAN INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA PUBLIKASI INFORMASI PEMERINTAH OLEH DISKOMINFO KABUPATEN LAMPUNG UTARA

Ghaidza Zhalpa Adila

NPP. 31.0404

Asdaf Kota Serang, Provinsi Banten

Program Studi Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 31.0404@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Ir. Murdiyana, M.Si

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** Social media as a tangible manifestation of the results of innovative digital technology developments, especially the internet. Instagram is also included in the second rank having a percentage of 18.2% as the favorite social media by social media users with an age range of 16-64 years. Diskominfo North Lampung Regency Instagram account has 1,163 posts with 4,104 followers and 1,098 follows. The account was last seen from the period of time still updating information in the form of photos and videos of activities even within a period of one week.

**Purpose:** The purpose of this study is to determine the use of Instagram as a medium for publishing government information by Diskominfo North Lampung Regency. **Method:** The research conducted used a qualitative approach method with the theory of social media utilization according to Chris Heuer (2010). The data used are primary and secondary data with data collection techniques through observation, interviews and documentation. **Result:** The use of Instagram as a medium for publishing government information by Diskominfo North Lampung Regency uses Instagram, namely as a medium for publishing information from the North Lampung Regency Government to the public related to various activities of the Regional Leaders of North Lampung Regency, the truth of information, government agendas, activities for the community, public service information and other information. The use of Instagram by the North Lampung Regency Government as a form of effort to publicize government openness to the public in an easy, cheap and effective way but still in the implementation of applicable SOPs. **Conclusion:** Instagram was chosen as a social media used in disseminating information and publishing information has been carried out based on applicable regulatory provisions. The obstacles that occur are limited facilities and infrastructure as well as human resources. The strategy used is to plan publications and competition activities that use social media. Suggestions that researchers can give are to make a picket schedule for officers and make cooperation with the journalist community in North Lampung Regency.

**Keywords:** Diskominfo, Information, Instagram, Utilization, and North Lampung

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Media sosial sebagai suatu wujud nyata hasil dari inovasi perkembangan teknologi digital terutamanya internet. Instagram juga termasuk ke dalam peringkat kedua memiliki presentase 18,2% sebagai media sosial favorit oleh pengguna media sosial dengan rentang umur 16-64 tahun. akun instagram Diskominfo Kabupaten Lampung Utara mempunyai 1.163 postingan dengan 4.104 pengikut dan 1.098 mengikuti. Akun tersebut terakhir dilihat dari jangka waktunya masih melakukan pembaruan informasi baik berupa foto ataupun video kegiatan meskipun dalam jangka waktu satu minggu. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pemanfaatan

instagram sebagai media publikasi informasi pemerintah oleh Diskominfo Kabupaten Lampung Utara. **Metode:** Penelitian yang dilakukan menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan teori pemanfaatan media sosial menurut *Chris Heuer* (2010). Data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Pemanfaatan instagram sebagai media publikasi informasi pemerintah oleh Diskominfo Kabupaten Lampung Utara menggunakan instagram yaitu sebagai media publikasi informasi Pemerintah Kabupaten Lampung Utara kepada masyarakat terkait dengan berbagai kegiatan Pimpinan Daerah Kabupaten Lampung Utara, kebenaran suatu informasi, agenda pemerintah, kegiatan untuk masyarakat, informasi pelayanan publik dan informasi-informasi lainnya. Pemanfaatan instagram oleh Pemkab Lampung Utara sebagai bentuk upaya publikasi keterbukaan pemerintah kepada masyarakat dengan cara yang mudah, murah dan efektif namun tetap dalam penerapan SOP yang berlaku. **Kesimpulan:** Instagram dipilih sebagai media sosial yang digunakan dalam penyebaran informasi dan publikasi informasi sudah dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan yang berlaku. Hambatan yang terjadi yaitu keterbatasan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia. Strategi yang digunakan yaitu membuat perencanaan publikasi serta kegiatan lomba yang menggunakan media sosial. Saran yang dapat peneliti berikan yaitu membuat jadwal piket petugas serta membuat kerjasama dengan pihak komunitas wartawan di Kabupaten Lampung Utara. **Kata kunci:** Diskominfo, Informasi, Instagram, Pemanfaatan, dan Lampung Utara

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Informasi menjadi suatu kebutuhan yang dapat memberikan kontribusi besar kepada seseorang yang menggunakannya baik untuk penemuan fakta, pemecahan masalah dan pengambilan keputusan (Novianti et al., 2020). Menurut Guha dalam (Novianti et al., 2020, p. 49) dijelaskan bahwa kebutuhan informasi dapat diketahui dari berbagai pendekatan seperti *catching up need approach*, *exhaustive need approach*, *everyday need approach*, dan *current need approach*.

Informasi yang diperlukan oleh seseorang sangatlah beragam sehingga diperlukan suatu sarana untuk dapat bertukar informasi. Seiring dengan perkembangan teknologi menjadikan berbagai inovasi yang memudahkan manusia dalam kehidupan sehari-hari. Inovasi yang dihasilkan dari perkembangan teknologi dalam bidang komunikasi dan informasi yaitu dengan adanya media sosial.

Media sosial sebagai suatu wujud nyata hasil dari inovasi perkembangan teknologi digital terutamanya internet. Media sosial digunakan sebagai sarana dalam menyampaikan atau bertukar informasi yang dilakukan dengan suatu aplikasi yang berada dalam perangkat digital terhubung dengan jaringan internet. Media sosial memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan, berbagi, menyebarkan, dan saling bertukar informasi (Christo Wulur & Mulyanti, 2023, p. 37).

Media sosial sebagai sarana pertukaran informasi tidak mengenal jarak dimana membuat suatu kondisi mendekatkan jarak satu sama lain bahkan menjadi tidak berjarak akibat dari mudahnya pengguna media sosial untuk dapat melakukan interaksi dengan siapapun, kapanpun dan dimanapun (Turnip & Siahaan, 2021). Media sosial sebagai suatu media online atau digital yang memberikan kemudahan kepada penggunanya untuk berkolaborasi, berdiskusi, berinteraksi, berbagi, dan



berpartisipasi dengan berbagai macam aplikasi media sosial (Novianti et al., 2020). Media sosial di Indonesia mulai terkenal ketika adanya sebuah media sosial facebook (Saleh et al., 2021).

Media sosial menjadi sebuah inovasi media baru dikarenakan memenuhi enam karakteristik media baru menurut Lister, Dovey, Giddings, Grant dan Kelly dalam (Stellarosa et al., 2018) yaitu digital, simulasi, virtual, jaringan, hypertextual dan interaktifitas.

Teknologi sistem informasi digital berupa internet hingga saat ini berkembang sangat pesat. Berdasarkan data yang dirilis oleh we are social Meltwater pada tahun 2023 pengguna internet di dunia mencapai 5.16 miliar penduduk atau 64,4% penduduk di bumi menggunakan internet sedangkan pengguna media sosial mencapai 4,76 miliar dengan rasio 59,4% dari jumlah penduduk. Indonesia mempunyai penduduk 276,4 juta namun penggunaan koneksi telepon seluler mencapai 353,8 juta atau 128% dari jumlah penduduk Indonesia (Meltwater, 2023).

Pengguna internet di Indonesia mencapai 212.9 juta atau 77.0% dari jumlah penduduk di Indonesia mencapai 212.9 juta penduduk dengan rasio 77.0% dari populasi. Berdasarkan jumlah tersebut penduduk Indonesia yang menggunakan media sosial mencapai 167 juta pengguna atau 60.4% penduduk. Data tersebut menunjukkan bahwa penggunaan internet di Indonesia menjadi sebuah kebutuhan serta lebih dari setengah penduduk Indonesia mempunyai media sosial (Meltwater, 2023).

Penggunaan instagram antara Desember 2021- November 2022 dengan total rata-rata kunjungan setiap bulannya mencapai 215 Juta serta waktu yang dihabiskan setiap menggunakan instagram mencapai 7 menit 45 detik. Sosial media banyak digunakan oleh penduduk dengan usia diantara 18-34 tahun dengan alasan untuk tetap dapat berhubungan dengan teman atau keluarga, mengisi waktu luang, melihat apa yang sedang menjadi topik pembicaraan, hingga melihat dan mengikuti informasi tentang olahraga. Instagram di Indonesia menempati urutan ke-dua sebagai media sosial yang paling banyak digunakan dengan 86.5% pengguna internet diantara umur 16-64 tahun menggunakan instagram setiap bulannya. Instagram berada dibawah whatsapp dengan mencapai 92.1% (Meltwater, 2023).

Instagram juga termasuk ke dalam peringkat kedua memiliki presentase 18,2% sebagai media sosial favorit oleh pengguna media sosial dengan rentang umur 16-64 tahun. Pengguna Instagram menghabiskan 15 Jam 24 menit setiap bulannya untuk menggunakannya (Meltwater, 2023).

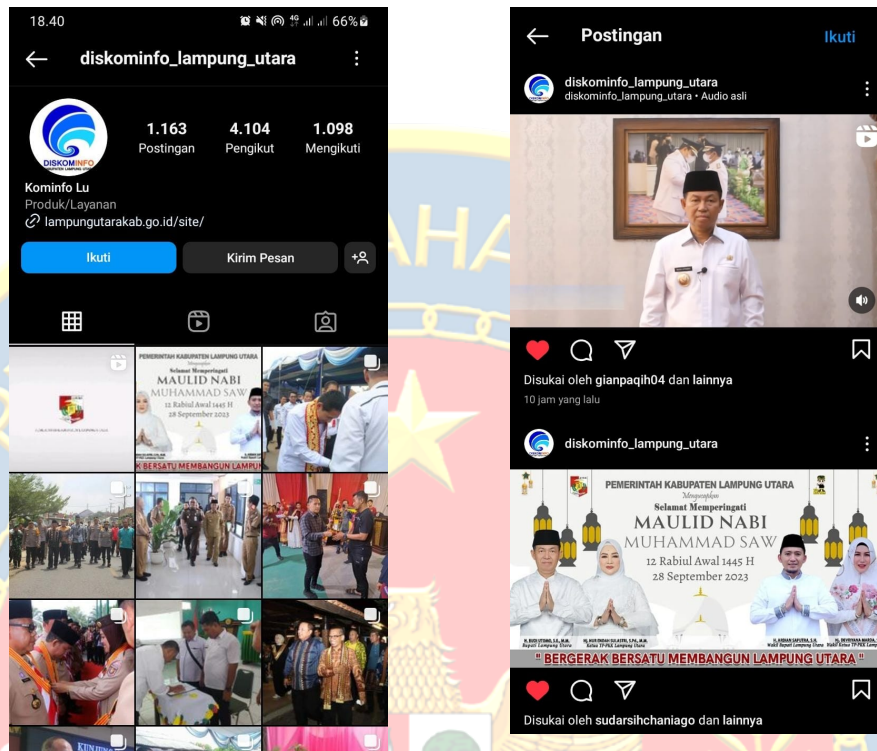
## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Media sosial digunakan untuk berhubungan dengan teman, keluarga atau orang yang dikenal serta mengikuti akun band, penyanyi atau musisi. Dari 15 besar macam-macam akun media sosial yang paling banyak diikuti tidak ada akun pemerintah. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna media sosial masih kurang untuk mengikuti akun media sosial milik pemerintah.

Media sosial berguna untuk kepentingan pemerintah sebagai upaya menyebar luaskan informasi berupa rencana, program kerja, kebijakan bahkan komunikasi melalui media sosial serta sebagai sarana media perantara antara pemerintah dengan masyarakat (Ni Luh Putu Ening Permini & I Made Wahyu Kusuma Atmaja, 2022). Media sosial dipilih sebagai sarana penyebaran informasi dikarenakan remaja dan orang dewasa menggunakan sosial media sehingga dapat memudahkan untuk penyebarluasan informasi kepada publik serta mendapatkan aspirasi dan berlangsungnya komunikasi antara pemerintah dan masyarakat (Ni Luh Putu Ening Permini & I Made Wahyu Kusuma Atmaja, 2022).

Media sosial juga berfungsi sebagai salah satu wujud pertanggungjawaban pemerintah kepada publik terkait transparansi kegiatan dan program yang dilakukan (Putra, 2020). Media sosial Instagram telah banyak dimanfaatkan oleh pemerintah untuk mempublikasikan informasi terkait pemerintahan ataupun potensi wilayahnya (Aulia & Alfansyah, 2019). Media sosial sebagai sarana

publikasi hingga saat ini menjadi suatu tren di kalangan pemerintah pusat, daerah, perangkat daerah hingga ke pemerintah desa atau kelurahan (Abidin et al., 2021; Wahid & Amalia, 2020).



Berdasarkan tampilan akun instagram Diskominfo Kabupaten Lampung Utara mempunyai 1.163 postingan dengan 4.104 pengikut dan 1.098 mengikuti. Akun tersebut terakhir dilihat dari jangka waktunya masih melakukan pembaruan informasi baik berupa foto ataupun video kegiatan meskipun dalam jangka waktu satu minggu.

Akun instagram tersebut digunakan sebagai media publikasi kegiatan dan informasi Pemerintah Kabupaten Lampung Utara kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui kegiatan dan informasi terkait dengan Kabupaten Lampung Utara. Selain itu juga dapat berfungsi sebagai sarana komunikasi dengan mengirimkan pesan secara langsung kepada akun instagram Diskominfo Lampung Utara. Meskipun media sosial instagram digemari oleh masyarakat namun masih sedikit yang mengikuti akun pemerintah.

Kondisi yang terjadi dalam media sosial instagram dimana masyarakat masih sebagian besar belum menjadikan akun media sosial pemerintah daerah untuk diikuti serta kondisi pengelolaan akun media sosial khususnya instagram Diskominfo Lampung Utara yang masih melakukan publikasi meskipun dengan jeda waktu berberapa hari dari unggahan foto atau video sebelumnya menjadikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait hal tersebut.

Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan instagram sebagai media publikasi informasi pemerintah oleh Diskominfo Kabupaten Lampung Utara dengan menggunakan teori pemanfaatan media sosial oleh Chris Heuer (2010). Penelitian ini mulai menjadi sebuah topik yang penting untuk dibahas terkait dengan digitalisasi media sosial. Namun, untuk lokus Kabupaten Lampung Utara masih sangat jarang dilakukan penelitian sehingga menjadi suatu keterbaruan bagi Kabupaten Lampung Utara serta penelitian dengan menggunakan teori Chris Heuer (2010). Terdapat batasan berupa lokus penelitian yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara



akibat keterbatasannya waktu penelitian. Sehingga peneliti mengambil judul “Pemanfaatan Instagram sebagai Media Publikasi Informasi Pemerintah oleh Diskominfo Kabupaten Lampung Utara”.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Khairunnisa dan Triwardhani pada tahun 2020 dengan judul Pemanfaatan Instagram oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat sebagai media edukasi dan informasi bagi masyarakat. Penelitian tersebut dilakukan dengan metode kualitatif pendekatan studi kasus. Teori yang digunakan yaitu teori *new media* oleh Martin Lister dan kawan-kawan. Penelitian tersebut menemukan bahwa Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam menggunakan media sosial instagram sebagai media informasi dan edukasi mengikuti perkembangan kemajuan teknologi digital serta mengoptimalkan berbagai macam fitur yang ada di instagram untuk dapat menjangkau masyarakat lebih luas (Khairunnisa & Triwardhani, 2020).

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Trisilia dan Pebriana pada tahun 2023 dengan judul peran humas dalam mempublikasikan kegiatan pemerintah melalui media sosial Instagram di Sekretariat DPRD Kota Lahat. Penelitian dengan metode pendekatan kualitatif dengan teori yang digunakan yaitu teori media sosial dan komunikasi menurut Andhara. Penelitian tersebut menemukan bahwa Humas DPRD Kota Lahat mempunyai peran penting dalam melakukan publikasi kegiatan pemerintah melalui media sosial instagram serta bertanggung jawab dalam mengelola konten dan mengunggah konten yang berkaitan dengan DPRD serta mempromosikan akun instagram agar lebih banyak diikuti masyarakat tetapi terdapat tantangan berupa kurangnya sumber daya manusia dan dukungan dari pimpinan DPRD (Trisilia & Pebriana, 2023).

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Khoiri dan Palupi pada tahun 2019 dengan judul pemanfaatan media sosial Kotamadya Jakarta Utara sebagai media publikasi kepada publik eksternal. Penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dan teori yang digunakan yaitu analisis SWOT. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Humas Walikota Jakarta Utara dalam memanfaatkan media sosial sebagai media publikasi melalui platform media sosial youtube, instagram, twitter, dan facebook. Informasi tersebut di publikasikan dalam bentuk video dan foto. Namun, masih sedikit publik eksternal yang mengetahui akun media humas Walikota Jakarta Utara (Khoiri & Palupi, 2019).

Penelitian selanjutnya yaitu dilakukan oleh Abidin pada tahun 2021 dengan judul pemanfaatan Instagram sebagai media publikasi subbagian Protokol Pemerintahan Kota Administrasi Jakarta Timur. Penelitian dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan teori yang digunakan yaitu teori karakteristik media sosial. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa pemanfaatan instagram sebagai media publikasi dilakukan oleh Protokol Jakarta Timur melalui aturan instagram, etika, interaksi antar pengguna, arsip media sosial dan informasi yang disampaikan pada @protokol\_jaktim dan memproduksi konten untuk mengenalkan kepada publik tentang Protokol kegiatan yang dilakukan Jakarta Timur serta untuk membangun kepercayaan dan citra positif dari publik eksternal serta melakukan interaksi (Abidin et al., 2021).

Penelitian terakhir yang dilakukan oleh Damayanti dan Suseno pada tahun 2023 dengan judul pemanfaatan media sosial sebagai media informasi publikasi (studi deskriptif kualitatif pada akun Instagram @rumahkimkotatangerang. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teori yang digunakan yaitu *new media theory*. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa media sosial instagram @rumahkimkota tanggerang dinilai sudah cukup optimal namun masih terdapat beberapa indikator yang dinilai masuk kurang yaitu proses pemanfaatan media sosial dan desain yang dinilai monoton serta terdapat hambatan berupa ide dalam pembuatan caption dan konten yang menarik (Damayanti & Suseno, 2023)

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

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan teori yang digunakan yaitu pemanfaatan media sosial menurut *chris Heuer* (2010) yaitu terkait dengan konteks, komunikasi, kolaborasi dan koneksi. Penelitian dengan teori ini masih jarang digunakan penelitian di Indonesia terutama untuk mengetahui pemanfaatan media sosial oleh Pemerintah.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan untuk mengetahui pemanfaatan Instagram sebagai media publikasi informasi pemerintah oleh Diskominfo Kabupaten Lampung Utara serta mengetahui hambatan dan strategi yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Lampung Utara dalam mengatasi hambatan dalam pemanfaatan media sosial Instagram sebagai media publikasi informasi.

### **II. METODE**

Penelitian ini dilakukan mengacu kepada pendekatan penelitian metode kualitatif yang bertujuan untuk menelusuri secara mendalam terkait dengan pemanfaatan media sosial oleh pemerintah daerah. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi (Nurdin, 2019). Teori yang digunakan yaitu pemanfaatan media sosial menurut *chris Heuer* (Solis, 2011; Wenas, 2018). Sumber data yang digunakan yaitu observasi secara langsung yaitu pengamatan lapangan serta secara tidak langsung melalui Instagram resmi milik Diskominfo Kabupaten Lampung Utara untuk mengetahui pemanfaatan Instagram sebagai media publikasi informasi pemerintah oleh Diskominfo Kabupaten Lampung Utara. Data yang didapatkan kemudian dilakukan analisis dengan teknik *Miles and huberman* yaitu melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Simangunsong, 2017).

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui pemanfaatan Instagram sebagai media publikasi informasi pemerintah oleh Diskominfo Kabupaten Lampung Utara serta mengetahui hambatan dan strategi mengatasi hambatan pemanfaatan media sosial Instagram sebagai media publikasi oleh Diskominfo Kabupaten Lampung Utara.

#### **3.1. Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Publikasi Informasi Pemerintah Oleh Diskominfo Kabupaten Lampung Utara**

##### **3.1.1. Konteks**

Konteks merupakan salah satu aspek pemanfaatan media sosial sebagai media publikasi. Chris Heuer menekankan bahwa dalam pemanfaatan media sosial sebagai media publikasi perlu adanya ide terkait dengan informasi atau pesan yang dipublikasikan atau disampaikan melalui media sosial harus sesuai pada tempatnya agar mudah dipahami secara baik dan benar.

Konteks tujuan komunikasi menunjukkan maksud dan tujuan tentang publikasi informasi apakah partisipasi masyarakat, informasi kebijakan, atau edukasi. Konteks tujuan komunikasi tentang tujuan dan maksud dari publikasi informasi yang dilakukan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa tujuan menggunakan Instagram dalam media publikasi informasi karena informasi lebih cepat menyebar serta mempunyai biaya yang rendah selain itu banyak yang menggunakan media sosial Instagram. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam mempublikasikan serta rendah biaya menjadi salah satu faktor Diskominfo



Kabupaten Lampung Utara menggunakan instagram sebagai media publikasi informasi di Kabupaten Lampung Utara.

Penerima pesan ditujukan kepada siapa audiens atau pengguna atau penerima informasi yang ditujukan sehingga agar lebih tepat sasaran dalam pemanfaatannya. Penerima pesan merujuk kepada siapa pengguna atau penerima informasi atau audiens yang dituju dari adanya suatu publikasi informasi. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa tujuan dari publikasi informasi di instagram yaitu kepada masyarakat Kabupaten Lampung Tengah generasi muda yang aktif menggunakan sosial media dengan harapan memberikan pengenalan dan memancing supaya lebih aktif mengenal dan mempelajari terkait informasi pemerintah yang mana menjadi bagian penerus dari pemerintahan. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa publikasi ditujukan kepada golongan muda sebagai penerus pemerintahan.

Kondisi saat ini memberikan pengaruh kepada konteks media publikasi dimana dapat konteks informasi dapat berubah sesuai dengan kondisi yang terjadi. Kondisi saat ini mempengaruhi konteks media publikasi. Ketika adanya suatu trend yang viral maka publikasi informasi harus dapat menyesuaikan dengan kondisi yang terjadi agar dapat menarik perhatian dari pengguna media sosial. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa ketika terjadi viralnya suatu topik maka Dinas Komunikasi dan Informatika menggunakan hal tersebut sebagai bentuk meningkatkan jangkauan sehingga dapat menjangkau kepada pengguna media sosial lainnya. Viral atau trendingnya suatu topik memberikan keuntungan tersendiri dalam menyebarkan atau mengenalkan informasi pemerintah dengan mengikuti hal yang menjadi trending. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kondisi yang terjadi berupa trending suatu topik dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan jangkauan informasi kepada pengguna instagram.

Topik yang sedang populer mempengaruhi konteks informasi dan mempengaruhi gaya informasi. Topik yang sedang populer mempengaruhi gaya dan konteks informasi. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa perubahan memberikan dampak positif dan negatif tetapi kita dari segi pemerintahan jangan sampai menjadi keras kepala untuk bertahan terhadap lingkungan yang sudah membuat nyaman tanpa mempertimbangkan kemajuan teknologi yang sudah terjadi hingga saat ini. Kondisi yang terjadi menyebabkan Dinas Komunikasi dan Informatika terus belajar untuk dapat meningkatkan kemampuan publikasi agar dapat memahami perubahan yang sering terjadi. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika mempelajari perubahan yang terjadi dan mengikuti bahkan menggunakan perkembangan zaman yang sudah terjadi.

### **3.1.2. Komunikasi**

Komunikasi merupakan salah satu bentuk aspek pemanfaatan media publikasi. Komunikasi menjadi salah satu upaya untuk terjalinnya interaksi antara pengguna media publikasi dalam hal ini pemerintah dengan masyarakat. Keterbukaan informasi merupakan salah satu prinsip dalam komunikasi dimana dalam komunikasi harus dapat mengelola kondisi transparansi untuk dapat menciptakan hubungan antar audiens. Transparansi atau keterbukaan menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan di zaman ini baik itu keterbukaan atau transparansi informasi dan kegiatan pemerintah serta publikasi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa informasi yang sudah dipublikasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dimana terdapat informasi yang memang dapat dipublikasikan serta yang tidak dapat dipublikasikan. Kondisi transparansi yang tidak harus seluruh informasi dipublikasikan sudah diatur dalam kebijakan atau peraturan masing-masing dikarenakan terdapat informasi yang dapat membuat terjadi atau kondisi yang tidak stabil bagi pemerintah daerah. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa informasi yang di publikasikan

sudah sesuai prosedur dan terdapat kebijakan terkait standarisasi dan pengaturan informasi yang dapat dipublikasikan dan yang tidak dapat dipublikasikan.

Kesesuaian memberikan pengaruh terhadap komunikasi dimana pesan yang disampaikan melalui media sosial atau publikasi harus relevan atau sesuai dengan kondisi yang ada serta sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna. Kesesuaian memberikan dampak terhadap komunikasi dengan pesan yang disampaikan melalui media sosial instagram yang harus sesuai dengan kondisi yang terjadi saat ini serta kondisi yang sedang dibutuhkan oleh publik. Tidak hanya memikirkan apa yang dapat dipublikasikan tetapi juga memikirkan apa yang diperlukan dipublikasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa kondisi tim produksi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara mempunyai komposisi anak-anak muda zaman sekarang yang memahami terkait dengan tren yang sedang menjadi pembahasan di dunia digital. Kondisi yang terjadi dimana terdapat ketidaksinambungan antara keinginan masyarakat dan pemerintah dalam informasi. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa perlunya pemahaman terhadap tren yang terjadi saat ini serta memahami kebutuhan publikasi dan informasi yang diinginkan oleh masyarakat.

Keterlibatan audiens menjadi prinsip komunikasi terutama pemerintah yang mana keterlibatan memberikan pengaruh dan kontribusi masyarakat dalam jalannya pemerintahan. Keterlibatan audiens dalam prinsip komunikasi terutama pemerintah yang terlibat memberikan kontribusi dan pengaruh masyarakat dalam jalannya pemerintahan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa media sosial menjadi sebuah sarana dalam berkomunikasi yang unggul akan kecepatan dan kemudahannya selain itu juga dengan adanya sarana informasi digital menyebabkan masyarakat menjadi tidak malu dan takut dalam berkomunikasi dengan pemerintah hanya dengan melalui pesan langsung media sosial instagram. Kondisi yang terjadi dimana interaksi yang terjadi dalam media sosial lebih tinggi dibandingkan interaksi yang terjadi dalam saluran pengaduan atau saluran lainnya selain itu melalui pesan langsung instagram dapat berkomunikasi dua arah. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa media sosial menjadikan komunikasi pemerintah dan masyarakat menjadi lebih mudah, cepat dan terjadinya komunikasi dua arah

### **3.1.3. Kolaborasi**

Kolaborasi diartikan bahwa penggunaan media sosial tidak hanya tentang satu pihak tetapi terdapat kolaborasi antar organisasi, kelompok, dan individu baik berupa ide ataupun dukungan lainnya. Pembentukan jaringan berupa adanya hubungan yang tidak hanya kolaborasi antar internal suatu organisasi pemerintah tetapi adanya hubungan yang melibatkan eksternal baik secara organisasi atau individu. Pembentukan jaringan merupakan bentuk hubungan yang tidak hanya kolaborasi antar internal suatu organisasi pemerintah tetapi adanya hubungan yang melibatkan eksternal baik secara individu ataupun organisasi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Barat belum bekerjasama secara resmi dalam publikasi informasi pemerintah serta masih berada dalam penggunaan dan pengoperasian sektor internal. Kerjasama dilakukan ketika ada kegiatan besar dengan membutuhkan banyak masa atau penonton sehingga diperlukan publikasi informasi sedangkan untuk konten sehari-hari dapat dilakukan oleh tim internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Barat. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Barat tidak bekerjasama dengan pihak manapun dalam publikasinya.

Kolaborasi tidak hanya tentang hubungan yang bekerja sama namun juga tentang berbagi pengetahuan yang dimiliki. Berbagi pengetahuan merupakan sebuah tahapan kolaborasi yang tidak ha



ya tentang kerjaan tetapi juga tentang bidang pengelolaan informasi dan komunikasi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara pernah melakukan kerjasama pertukaran pengetahuan dan pemberitaan informasi. Untuk kegiatan yang terjadi dan rutin terjadi maka dapat dilakukan dengan pihak internal tanpa adanya bantuan dari pihak luar. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara menyadari masih banyak yang belum dipelajari terkait dengan publikasi informasi digital. Berdasarkan hasil analisis wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara belum pernah melakukan kerjasama dengan pihak lain kemudian merasakan bahwa masih perlu yang dipelajari terkait publikasi digital.

Kolaborasi mendukung adanya pemberdayaan individu atau organisasi dalam pemanfaatan media sosial. Pemberdayaan merupakan bentuk mendayagunakan individu atau organisasi dalam pemanfaatan media sosial. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa pertanggungjawaban informasi yang dipublikasikan sudah sesuai prosedur dikarenakan sudah ada peraturan terkait dengan informasi yang harus dipublikasikan dan yang tidak harus dipublikasikan. Selain itu dalam proses publikasi sudah ada tim yang mengatur publikasi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika memberdayakan sumber daya aparatur yang ada dalam internal serta mempelajari banyak yang belum dikuasai.

Kolaborasi penggunaan media sosial tidak hanya terbatas kepada internal pemerintah atau organisasi tetapi juga mendorong adanya keikutsertaan keterlibatan publik sebagai audien. Keterlibatan yang terjadi tidak hanya melibatkan internal pemerintah tetapi juga melibatkan eksternal pemerintah. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa publik sebagai suatu sasaran tujuan publikasi. Masyarakat bersyukur dengan adanya media sosial sebagai bentuk penyuaan hal-hal yang terjadi. Keterlibatan publik dalam publikasi informasi pemerintah sangat membantu pemerintah dikarenakan dapat meningkatkan jangkauan sebaran informasi. Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara melibatkan masyarakat dengan memberikan informasi terkait penyebaran berita tidak benar serta adanya sarana komunikasi dalam penyampaian pengaduan oleh masyarakat.

#### **3.1.4. Koneksi**

Koneksi dalam pemanfaatan media sosial diartikan dalam pemanfaatan pengembangan jaringan yang kuat untuk mencapai tujuan. Adanya koneksi menciptakan peluang kolaborasi atau kerja sama antar contributor. Peluang kolaborasi berupa adanya koneksi yang menciptakannya atau kerjasama. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa kegiatan kolaborasi dalam publik informasi pernah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara yang dilakukan pada saat adanya kegiatan atau besar yang memerlukan pengunjung. Kolaborasi yang dilakukan untuk memberikan informasi dengan jangkauan yang luas. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan kolaborasi publikasi ketika adanya kegiatan yang memerlukan banyak audiens atau kegiatan besar.

Koneksi menjadi sebuah media pembelajaran dengan bertukar ilmu dengan berbagai pihak lain. Pembelajaran dimana media sosial sebagai sebuah pembelajaran dalam pertukaran ilmu dengan pihak lain. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika pernah melakukan Studi Banding pada tahun 2022 untuk melakukan pembelajaran dan pemahaman terkait dengan sosial media.

### **3.2. Hambatan dalam Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Media Publikasi Informasi Pemerintah oleh Diskominfo Kabupaten Lampung Utara**

Hambatan dalam pemanfaatan media sosial instagram sebagai media publikasi informasi pemerintah oleh Diskominfo Kabupaten Lampung Utara. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terkait dengan hambatan dalam pemanfaatan media sosial instagram sebagai media publikasi informasi pemerintah oleh Diskominfo Kabupaten Lampung Utara dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Keterbatasan sumber daya manusia dalam proses publikasi informasi;
2. Keterbatasan informasi yang didapatkan; dan
3. Keterbatasan sarana dan prasarana pendukung dalam pencarian informasi.

### **3.3. Strategi Diskominfo Kabupaten Lampung Utara Dalam Mengatasi Hambatan Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Media Publikasi Informasi**

Strategi Diskominfo Kabupaten Lampung Utara dalam mengatasi hambatan pemanfaatan media sosial instagram sebagai media publikasi informasi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terkait dengan Strategi Diskominfo Kabupaten Lampung Utara dalam mengatasi hambatan pemanfaatan media sosial instagram sebagai media publikasi informasi dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Melakukan perluasan aktivitas instagram dengan mengikuti konten yang sedang viral;
2. Membuat perlombaan yang dilakukan menggunakan media sosial instagram seperti lomba story ataupun lomba reels instagram;
3. Membuat perencanaan terkait layout media sosial; dan
4. Membuat perencanaan publikasi.

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini mempunyai perbedaan temuan penelitian yang berbeda dengan penelitian yang lainnya. Penelitian ini berbeda dengan penelitian Khairunnisa dan Triwardhani pada tahun 2020 yaitu perbedaan lokus penelitian dan teori yang digunakan Dimana peneliti menggunakan teori *Chris Heuer* sedangkan penelitian Khairunnisa dengan menggunakan Teori *New Media* Martin Lister (Khairunnisa & Triwardhani, 2020). Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Trisilia dan Pebriana pada tahun 2023 mempunyai perbedaan lokus penelitian dimana penelitian tersebut dilakukan pada Sekretariat DPRD Kota Lahat sedangkan peneliti pada Diskominfo Kabupaten Lampung Utara. Teori yang digunakan berbeda yaitu teori peneliti dengan *Chris Heuer* sedangkan penelitian tersebut menggunakan teori media sosial dan komunikasi menurut Andhara (Trisilia & Pebriana, 2023).

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Khoiri dan Palupi tahun 2019 berbeda dengan peneliti yaitu terkait dengan lokus penelitian dimana peneliti meneliti di Diskominfo Kabupaten Lampung Utara sedangkan penelitian yang dilakukan Khoiri pada Kotamadya Jakarta Utara. Kemudian teori yang digunakan berbeda Dimana peneliti menggunakan teori pemanfaatan media sosial menurut *Chris Heuer* sedangkan penelitian Khoiri menggunakan analisis SWOT (Khoiri & Palupi, 2019). Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Abidin pada tahun 2021 terdapat perbedaan yaitu lokus penelitian serta teori yang digunakan. Teori yang digunakan peneliti yaitu *Chris Heuer* yaitu teori pemanfaatan media sosial sedangkan untuk penelitian Abidin menggunakan teori karakteristik media sosial (Abidin et al., 2021). Sedangkan itu berbeda dengan penelitian Damayanti pada tahun 2023 yaitu teori yang digunakan dan lokus penelitian. Teori yang digunakan yaitu *new media theory* sedangkan peneliti yaitu *Chris Heuer* (Damayanti & Suseno, 2023).

### **3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penelitian yang dilakukan terkait dengan pemanfaatan Instagram sebagai media publikasi informasi pemerintah oleh Diskominfo Kabupaten Lampung Utara terdapat temuan menarik yaitu



adanya hambatan berupa keterbatasan sumber daya manusia dan keterbatasan informasi yang menjadi kunci dalam pemanfaatan Instagram terutama bagi pemerintah daerah Kabupaten Lampung Utara.

#### IV. KESIMPULAN

Penelitian yang dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan instagram sebagai media publikasi informasi pemerintah oleh Diskominfo Kabupaten Lampung Utara menggunakan instagram yaitu sebagai media publikasi informasi Pemerintah Kabupaten Lampung Utara kepada masyarakat terkait dengan berbagai kegiatan Pimpinan Daerah Kabupaten Lampung Utara, kebenaran suatu informasi, agenda pemerintah, kegiatan untuk masyarakat, informasi pelayanan publik dan informasi-informasi lainnya. Pemanfaatan instagram oleh Pemkab Lampung Utara sebagai bentuk upaya publikasi keterbukaan pemerintah kepada masyarakat dengan cara yang mudah, murah dan efektif namun tetap dalam penerapan SOP yang berlaku. Hambatan yang terjadi dalam pemanfaatan instagram sebagai media publikasi informasi pemerintah oleh Diskominfo Kabupaten Lampung Utara yaitu keterbatasan sumber daya manusia dalam proses publikasi informasi, keterbatasan informasi yang didapatkan, dan keterbatasan sarana dan prasarana pendukung dalam pencarian informasi. Strategi yang digunakan dalam mengatasi hambatan pemanfaatan media sosial instagram sebagai media publikasi informasi yaitu dengan melakukan perluasan aktivitas instagram dengan mengikuti konten yang sedang viral, membuat perlombaan yang dilakukan menggunakan media sosial instagram seperti lomba story ataupun lomba reels instagram, membuat perencanaan terkait layout media sosial dan membuat perencanaan publikasi.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini mempunyai keterbatasan terkait dengan pemanfaatan Instagram dari segi masyarakat, pemerintah lainnya serta non-pemerintah atau publik dikarenakan keterbatasan kemampuan serta waktu penelitian sehingga masih terbatas kepada sisi pemerintah khususnya di Diskominfo Kabupaten Lampung Utara.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian dan masih dapat dikembangkan terutama dari sudut pandang pengguna Instagram untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan dan dampak yang terjadi dari pemanfaatan Instagram oleh Diskominfo Kabupaten Lampung Utara.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada seluruh civitas akademika IPDN khususnya Dosen Pembimbing dan untuk Diskominfo Kabupaten Lampung Utara yang telah membantu penelitian dan memberikan informasi serta pengalaman terkait dengan penelitian.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, K. Z., Soegiarto, A., Masyarakat, H., & Jakarta, U. N. (2021). PEMANFAATAN INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA PUBLIKASI SUBBAGIAN PROTOKOL PEMERINTAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR. *Jurnal Riset Komunikasi*, 12(2).
- Aulia, T., & Alfansyah, M. (2019). Strategi Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Tangerang dalam Upaya Mengembangkan Publikasi Tempat Wisata Kampung Batik Kembang Mayang melalui Media Sosial Instagram. *Pantarei*, 3(04).
- Christo Wulur, F., & Mulyanti, D. (2023). ANALISIS PENGARUH PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DALAM PENYEBARAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK DI PEMERINTAH Systematic Literature Review. *MANABIS (Jurnal Manajemen Dan Bisnis)*, 2(1), 37–45.

<https://journal.yp3a.org/index.php/manabis>

- Damayanti, A., & Suseno, A. (2023). Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Informasi dan Publikasi ( Studi Deskriptif Kualitatif pada Akun Instagram @ rumahkimkotatangerang ). *Jurnal Publikasi Ilmu Komunikasi Media Dan Cinema*, 6(September), 173–190.
- Khairunnisa, S. P., & Triwardhani, I. J. (2020). Pemanfaatan Instagram oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat sebagai Media Edukasi dan Informasi bagi Masyarakat. *Bandung Conference Series: Communication Management*, 2(1), 427–431.
- Khoiri, A. F., & Palupi, R. (2019). Pemanfaatan Media Sosial Kotamadya Jakarta Utara Sebagai Media Publik Kepada Publik Eksternal. *Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(6), 16–28.
- Meltwater. (2023). *Digital 2023 Indonesia*.
- Ni Luh Putu Ening Permini, & I Made Wahyu Kusuma Atmaja. (2022). Peran Humas Dalam Kegiatan Publikasi Online Pemerintah Di Kabupaten Badung. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(3), 620–632. <https://doi.org/10.25157/moderat.v8i3.2773>
- Novianti, E., Ruchiyat Nugraha, A., Komalasari, L., Komariah, K., Rejeki, S., & Padjadjaran, U. (2020). Pemanfaatan Media Sosial Dalam Penyebaran Informasi Program Pemerintah (Studi Kasus Sekretariat Daerah Kabupaten Pangandaran). *Jurnal Al Munir*, 11(1), 48–59. <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/almunir>
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). In Lutfiah (Ed.), *Media Sahabat Cendikia* (1st ed.). Media Sahabat Cendikia.
- Putra, heri R. (2020). Publikasi Program Pembangunan Pemerintah Daerah Melalui Media. *Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 1–11. <http://jurnal.stain-madina.ac.id/index.php/qau/article/view/131>
- Saleh, R., Ratu, J. K., & Karang Sari, P. (2021). *Peran Sosial Media Dalam Meningkatkan Kinerja Pemerintah (Studi Kasus Informasi Akun Instagram @Palembang.Update)*. 36–39. <https://www.kompasiana.com/bencha/59d0da972ba8d1>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.
- Solis, B. (2011). *The Complete Guide for Brands and Businesses to Build, Cultivate, and Measure Success in the new web*.
- Stellarosa, Y., Firyal, S. J., & Ikhsano, A. (2018). Pemanfaatan youtube sebagai sarana transformasi majalah highend. *Jurnal Lugas*, 2(2), 59–68.
- Trisiliia, A. L., & Pebriana, R. (2023). Peran Humas dalam Mempublikasikan Kegiatan Pemerintah Melalui Media Sosial Instagram di Sekretariat DPRD Kota Lahat. *Jurnal Studi Ilmu Komunikasi*, 2(2), 1–9.
- Turnip, E. Y., & Siahaan, C. (2021). Etika Berkomunikasi dalam Era Media Digital. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 3(4), 1–8. <https://www.jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/659>
- Wahid, U., & Amalia, N. (2020). Tantangan Humas Pemerintah Daerah dalam Upaya Publikasi Inovasi Program Smart City. *Nyimak: Journal of Communication*, 4(1), 35. <https://doi.org/10.31000/nyimak.v4i1.2300>
- Wenas, V. V. (2018). *Pengaruh Social media instagram sebagai metode pemasaran terhadap minat beli* (Issue 1). Universitas Brawijaya.