

**EFEKTIVITAS PEMANFAATAN INSTAGRAM DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN INFORMASI KEPADA MASYARAKAT
(Studi Kasus DISKOMINFO Kabupaten Sragen)**

Lafida Putra Ade Ardiansyah
NPP.31.0453
Asdaf Kabupaten Sragen, Provinsi Jawa Tengah
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: ardiansyahlafida@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Drs. H. Sabaruddin, M.Ag

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): Dinas komunikasi dan informatika (DISKOMINFO) is a government agency and has the task of carrying out government affairs in the field of communication and information which is the authority of the region and assistance tasks given by the region. The problem experienced is that there are still many people in Sragen Regency who do not know about government programs because the dissemination of public information through social media is still not optimal. **Purpose:** The aim of this research is to determine the effectiveness of using Instagram as an information media for the Sragen Regency Government, the inhibiting factors, and the efforts that can be made by DISKOMINFO Sragen Regency. **Method:** The research method used by the researcher is a qualitative descriptive method. Furthermore, the results of the data have been collected using interview, observation and documentation techniques. **Results/Findings:** The findings obtained by researchers are that people still don't know about the Instagram account for disseminating this information, there is a lack of enthusiasm from the public, and there are still delays in uploading information. **Conclusion:** The use of Instagram social media to disseminate information to the people of Sragen Regency has not been effective because there are still many people who do not know or understand this Instagram social media. Therefore, a strategy is needed to increase the effectiveness of providing information via social media by DISKOMINFO Sragen Regency, such as variations in uploaded content, promotion and outreach to the public, and additional staff. **Keywords:** Social medi; effectiveness; utilizatio; information dissemination.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Dinas komunikasi dan informatika (DISKOMINFO) merupakan sebuah instansi pemerintah dan memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintah bidang komunikasi dan informasi yang menjadi kewenangan daerah dan tugas perbantuan yang diberikan daerah. Permasalahan yang dialami merupakan masih banyak masyarakat Kabupaten Sragen yang belum mengetahui dan memahami program pemerintah dikarenakan penyebaran informasi publik melalui media sosial masih belum optimal. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pemanfaatan Instagram sebagai pelayanan informasi Pemerintah Kabupaten Sragen, faktor penghambat, dan upaya yang dapat dilakukan oleh DISKOMINFO Kabupaten Sragen. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif. Selanjutnya hasil data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:**

Temuan yang diperoleh peneliti bahwa masih didapati masyarakat yang tidak mengetahui akun instagram penyebaran informasi ini, kurangnya antusias masyarakat, dan masih terjadi keterlambatan dalam menggunggah informasi. **Kesimpulan:** Pemanfaatan media sosial Instagram sebagai penyebaran informasi untuk masyarakat Kabupaten Sragen belum efektif dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan mengenal media sosial Instagram ini. Oleh karena itu diperlukan strategi untuk meningkatkan efektivitas pemberian informasi melalui media sosial oleh DISKOMINFO Kabupaten Sragen seperti konten yang diunggah harus dilakukan variasi, promosi dan sosialisasi kepada masyarakat, dan penambahan pegawai.

Kata kunci: Media Sosial; Efektivitas; Pemanfaatan; Penyebaran Informasi.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi memberikan dampak besar bagi masyarakat kemudian teknologi juga memberikan peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas. Pemerintah sebagai lembaga penyelenggara negara mempunyai kewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk melaksanakan fungsinya melayani masyarakat salah satunya adalah komunikasi dan informatika yang diatur dalam urusan pemerintah wajib. Pemerintah Daerah kemudian dapat menggunakan teknologi sebagai media komunikasi dan informasi sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 349 ayat 3 yang berbunyi “Pemerintah daerah dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik”. Agar tercapai tata kelola pemerintah yang baik dan memudahkan masyarakat mendapatkan informasi melalui kemajuan teknologi dengan penggunaan internet. Pengguna internet di Indonesia mencapai 78,19 % atau sebanyak 215,77 juta jiwa sudah terkoneksi dengan jaringan internet termasuk dalam penggunaan media sosial dimana para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, berintraksi, berkolaborasi, dan menciptakan berbagai isi dari sebuah platform yang tersedia. Salah satu media sosial dengan peminat terbanyak di Indonesia adalah Instagram dengan peminat 89.15 juta dimana penggunaan media sosial dapat meningkatkan pelayanan publik disuatu daerah contohnya digunakan dalam keterbukaan informasi publik.

Kabupaten Sragen menempati peringkat terendah se-Soloraya dalam pelayanan publik salah satu pelayanannya adalah penyebaran informasi. Kabupaten Sragen melakukan inovasi dalam bentuk pelayanan informasi dengan memanfaatkan Instagram yang diharapkan membuat masyarakat dapat mengetahui berbagai informasi dengan cepat dan terpercaya. Pada era sekarang, media sosial ini mempunyai daya yang kuat dalam menyebarluaskan informasi sehingga pemerintah diharapkan bisa memaksimalkan media sosial agar informasi yang diberikan dapat tersampaikan. Berkaitan dengan inovasi tersebut ternyata masih belum efektif dijalankan karena terlihat pada akun Instagram masih tidak terjalin komunikasi dua arah antara masyarakat dengan pemerintah dilihat masyarakat kurang aktif untuk berpartisipasi melalui media sosial tersebut terlihat dari jumlah like, banyaknya orang yang melihat, dan komentar yang ada. Kemudian perbandingan jumlah penduduk Kabupaten Sragen dengan pengikut media sosial berbeda jauh dimana jumlah penduduk Kabupaten Sragen berjumlah 992.243 jiwa dengan pengikut Instagram hanya berjumlah 28.100 ribu. Oleh karena itu Pelayanan publik yang salah satunya adalah memberikan akses yang cukup dan mudah bagi masyarakat untuk memperoleh suatu informasi pada masyarakat Kabupaten Sragen secara luas tidak dapat tersampaikan sehingga akun Instagram @kominfo.sragen masih belum digunakan secara maksimal dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan tidak efektifnya Instagram sebagai pelayanan informasi kepada masyarakat Kabupaten Sragen. Faktor pertama merupakan standar pelayanan publik di Kabupaten Sragen berada di tingkat terendah se-Soloraya. Melalui berita pada surat kabar Solopos menyatakan: Standar pelayanan publik di Kabupaten Sragen berada di tingkat terendah se-Soloraya. Sragen berada di peringkat ke-287 dari total 416 kabupaten seluruh Indonesia atau berada di zona kuning dengan nilai 56,78. Sragen kalah dari Klaten yang menempati peringkat ke-247, Wonogiri peringkat ke-227, Boyolali peringkat ke-209, Karanganyar peringkat ke-162, dan Sukoharjo peringkat ke-79. Sedangkan Kota Solo masuk peringkat 86 dari total 98 kota di Indonesia. Kota Solo masuk pada zona kuning dengan nilai 59,85. Penilaian tersebut diberikan oleh Ombudsman RI. (Solopos, Rabu 22 Februari 2022). Peringkat terendah tersebut dapat menjadikan sebuah acuan yang membuktikan masyarakat Kabupaten Sragen masih membutuhkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Tidak berjalannya komunikasi dua arah antara masyarakat dengan pemerintah sebagai penyebar informasi menjadi masalah selanjutnya. Inovasi media sosial Instagram sebagai penyebar informasi yang seharusnya memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dengan cepat dan dapat diakses dimana saja tidak digunakan dengan baik. Tidak efektifnya Instagram ini terlihat dimana DISKOMINFO Kabupaten Sragen hanya menyampaikan informasi kepada masyarakat, sedangkan tanggapan masyarakat akan penyampaian informasi tersebut masih kurang. Terlihat dari jumlah *like*, banyak masyarakat yang melihat, serta komentar yang ada masih kurang masyarakat yang aktif untuk ikut berpartisipasi melalui media komunikasi penyebar informasi yang sudah disediakan pemerintah Kabupaten Sragen.

Perbandingan jumlah pengikut akun Instagram @kominfo.sragen dengan jumlah penduduk kabupaten sendiri yang berbeda jauh. Instagram memiliki jumlah pengikut 28.100 ribu terhitung dari bulan Oktober 2023. Hal tersebut masih sangat jauh dari jumlah penduduk Kabupaten Sragen yang berjumlah 992.243 jiwa (BPS Kabupaten Sragen, 2022). ditambah lagi beberapa pengikut diantaranya adalah masyarakat yang merupakan masyarakat bukan asli Kabupaten Sragen. Oleh karena itu dapat menyebabkan informasi yang seharusnya diterima oleh masyarakat Kabupaten Sragen tidak tersampaikan. Dari data tersebut terdapat perbedaan yang cukup besar yang kemudian dapat menyebabkan kesenjangan dalam mendapatkan informasi publik.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu khususnya mengenai pelayanan publik dan keterbukaan informasi kepada masyarakat penulis skripsi oleh Achmed et al., (2019) dengan judul *Pengelolaan Instagram @Humas_sumedang sebagai media komunikasi dan informasi oleh Humas Sekretariat Daerah Sumedang* bertujuan untuk Hasil penelitian membuktikan bahwa pemanfaatan media sosial Instagram oleh Humas Sekretariat Daerah Sumedang telah membuktikan manfaatnya dalam mendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintah. Terutama, platform ini menjadi sarana yang efektif untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat dan memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dan warganya. Selain itu, temuan penelitian juga mengungkapkan bahwa pengelolaan akun Instagram @Humas_Sumedang telah berjalan dengan baik dan efisien. Ikhwan Afandi, (2020) dengan penelitian yang berjudul *Pengaruh Media Sosial Instagram Terhadap Interaksi Sosial (Studi Kasus Pada Remaja Usia 16-19 Tahun Di Wilayah Kelurahan Karang Timur Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang)*. Penggunaan media sosial Instagram ternyata memiliki dampak yang cukup signifikan terhadap cara individu berinteraksi sosial. Pemanfaatan berlebihan bisa mengakibatkan

penurunan dalam interaksi sosial tatap muka, memengaruhi karakteristik interaksi, menambah tekanan emosional, dan menghasilkan hubungan yang lebih dangkal secara emosional. Oleh karena itu, menjadi sangat penting bagi individu untuk berhati-hati dalam mengelola penggunaan media sosial dan mempertimbangkan dampaknya terhadap kualitas interaksi sosial mereka. Verisha Erina Maharani, Amalia Djuwita (2020) meneliti judul *Pemanfaatan media sosial instagram sebagai Media Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kota Semarang*. Pemerintah Kota Semarang memanfaatkan platform media sosial Instagram sebagai alat untuk memberikan informasi publik yang akurat kepada masyarakat, dengan memperhatikan empat kriteria penyebaran informasi, yaitu kesegeraan, variasi bahasa, keragaman isyarat, dan sumber personal. Dalam hal kesegeraan, pemerintah tetap memastikan bahwa unggahan konten di Instagram selalu tepat waktu dan sesuai dengan isu-isu yang sedang diperbincangkan atau menjadi perhatian masyarakat, seperti informasi terkait Covid-19. Diah Rachma Aprianty (2016) dengan penelitian berjudul Penerapan kebijakan e-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Kaygusuz et al., (2016) *The impact of HRIS usage on organizational efficiency and employee performance* HRIS menjadi perantara yang berharga bagi pengguna karena menyediakan informasi terkini, lengkap, informasi rinci dan mudah dipahami jika penggunaannya berjalan secara efektif dapat membantu mereka dalam keputusan terkait pekerjaan. Putri Primawanti & Ali, (2022) dengan penelitian berjudul *Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan*. Perubahan yang semakin canggih oleh Teknologi Informasi dapat membawa perusahaan pada proses bisnis secara digital dan praktis, karena sangat membantu karyawan dalam pekerjaannya, dimana aplikasi berbentuk web memiliki kredibilitas yang tinggi sehingga dapat mempermudah pembuatan keputusan. Penelitian mengenai e-Government ini dilakukan oleh Diah Rachma Aprianty, dengan judul *“Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda”*. Jurnal ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data yaitu teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menjadikan penelitian ini sebagai referensi bagi peneliti dalam memahami konsep e-Government dalam dan peningkatan mutu pelayanan publik, sehingga jurnal ini terdapat kesamaan fokus penelitian dengan penelitian yang peneliti lakukan. Hasil dari penelitian adalah Penerapan e-Government di Kantor Kecamatan Sambutan Samarinda mulai menunjukkan perubahan ke arah pelayanan prima dan Masih terdapat kekurangan seperti sumber daya yang terbatas, kurangnya sosialisasi kebijakan, dan miskomunikasi antara pimpinan dan pegawai. Penelitian selanjutnya yaitu Jurnal (Novianti dkk, 2020) menggunakan beberapa media sosial sebagai sarana penyebaran informasi Program Pemerintah Kabupaten Pangandaran. Penelitian ini menggunakan media sosial sebagai penyebaran informasi program pemerintah. Topik yang dipilih dari penelitian tersebut sama yaitu mengenai media sosial yang nantinya dapat mendukung penelitian peneliti. Hasil dari penelitian menunjukkan Media sosial efektif sebagai sarana penyebaran informasi program pemerintah. Dan Perlu strategi yang tepat dalam pengelolaan media sosial untuk meningkatkan efektivitasnya. Jurnal penelitian yang ditulis oleh Rachmat Kriyantono dari Universitas Brawijaya Malang pada tahun 2020 dengan berjudul *“Efektivitas Website Perguruan Tinggi Negeri Sebagai Penyedia Informasi Bagi Mahasiswa”*. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan praktik komunikasi publik relation yang ada di website perguruan tinggi negeri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif Deskriptif. Dari hasil analisa dapat disimpulkan bahwa website perguruan tinggi negeri dinilai efektif dalam menyajikan informasi yang akuntabel, interaktif, transparan, dan dapat diterima. Perbandingan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah memiliki persamaan pada objek penelitian yaitu efektivitas dalam menyelenggarakan keterbukaan informasi, tetapi pada penelitian sebelumnya berfokus

pada website sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah berfokus pada media sosial Instagram. Selanjutnya adalah penelitian oleh Yustia Perdana pada tahun 2023 yang berjudul “*Efektivitas Penggunaan Media Sosial Instagram Dalam Penyebaran Informasi Publik Di Tengah Stigma Masyarakat Kabupaten Lombok Timur*” pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Kemudian teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari James O Brien mengenai element penting dalam pengukuran efektivitas sistem informasi yaitu *Feedback* dan *Controlling*. Hasil dari penelitian menunjukkan Media sosial Instagram efektif dalam menyebarkan informasi publik di tengah stigma masyarakat Kabupaten Lombok Timur. Selain itu Media sosial dapat membantu membangun stigma masyarakat yang positif dalam menanggapi berita palsu. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah pada penelitian ini lebih fokus untuk memberantas atau membangun stigma masyarakat dalam menanggapi berita palsu sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti adalah keterbukaan pelayanan informasi kepada masyarakat melalui media sosial Instagram. Penelitian yang terakhir adalah penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ari Revaldo pada tahun 2021 yang berjudul “*Efektivitas Media Sosial Dalam Penyebarluasan Informasi Pembangunan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi*”. Pada penelitian ini teori yang digunakan adalah *Uses and Effect*. Kemudian metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Media sosial efektif dalam menyebarluaskan informasi pembangunan pemerintah Kabupaten Banyuwangi dan perlu edukasi kepada masyarakat tentang pemanfaatan media sosial yang bertanggung jawab. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah untuk informasi yang diberikan pada penelitian ini hanya mencakup informasi tentang pembangunan pemerintah sedangkan penelitian oleh peneliti mengenai pelayanan informasi yang menyeluruh.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian ini yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni efektivitas pemanfaatan Instagram dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat. Temuan dari berbagai penelitian sebelumnya menjadi pedoman berharga bagi peneliti dalam melakukan perencanaan dan pelaksanaan penelitian ini. Pembahasan penggunaan media sosial Instagram dan konsistensi dalam penerapan teori yang digunakan memberikan dasar yang kokoh dan relevan untuk memperkaya riset yang akan dijalankan. Selain itu, perbedaan yang dicatat dalam penelitian sebelumnya juga menjadi sumber inspirasi dan elemen pembaharuan yang penting karena peneliti dapat mengambil pelajaran dari perbedaan tersebut untuk mengarahkan penelitian ini ke arah yang lebih inovatif dan mendalam. Selanjutnya pengukuran indikator juga berbeda dengan penelitian yang lainnya dimana peneliti menggunakan 5 bagian indikator yaitu sumber daya, dana, Sarana dan Prasarana, Kualitas dan Kuantitas, Waktu

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pemanfaatan Instagram sebagai pelayanan informasi Pemerintah Kabupaten Sragen. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pemanfaatan Instagram sebagai pelayanan informasi kepada masyarakat Kabupaten Sragen. Selanjutnya untuk mengetahui upaya dinas komunikasi dan informatika dalam mengatasi faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan Instagram sebagai pelayanan informasi Kabupaten Sragen.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif melalui metode deskriptif dengan pendekatan induktif karena dalam penelitian ini peneliti lebih fokus untuk mengembangkan atau mendeskripsikan peristiwa yang terjadi dilapangan secara sistematis, logis, dan obyektif, benar-benar ada agar mampu memahami setiap fakta-fakta yang terjadi serta memecahkan permasalahan yang ada menggunakan metode ilmiah. Menurut Sugiyono (2020:64) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variable mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable lain (variabel mandiri adalah variabel yang terdiri, bukan variabel independent karena jika independent selalu dipasangkan dengan variabel dependen)

Menurut Simangungsong (2017:215), teknik pengumpulan data dalam metode penelitian kualitatif pemerintahan dikumpulkan menggunakan Teknik wawancara, observasi, dokumentasi, diskusi terfokus dan disempurnakan dengan triangulasi. Peneliti mengumpulkan data dengan wawancara, observasi, dokumentasi kemudian analisis pada penelitian ini menggunakan 3 tahapan yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas pemanfaatan Instagram sebagai pelayanan informasi Pemerintah Kabupaten Sragen. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab sebagai berikut:

3.1 Teori menurut Sondang P. Siagian (2015:20-21) yang memiliki 5 dimensi, diantaranya:

1. Sumber Daya
2. Dana
3. Sarana dan Prasarana
4. Kualitas dan kuantitas
5. Waktu

Dilihat dari dimensi yang ada, efektivitas ialah suatu perbandingan rencana dan hasil, sasaran dan realisasi, tujuan dan pencapaian. Berdasarkan hasil penelitian, data yang didapat, serta analisis. Peneliti, dapat menilai dan memahami efektivitas dari Instagram dan faktor penghambatnya dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik serta upaya apa saja yang dilakukan pemerintah setempat. Berikut dimensi pengukuran efektivitas menurut Sondang P. Siagian antara lain:

3.1.1 Sumber daya

Konsep teori Siagian menjelaskan bahwa salah satu dimensi efektivitas dapat diketahui melalui bagaimana sumber daya pendukung dapat bekerja secara optimal. Peneliti melihat dimensi sumber daya dibagi kedalam 2 indikator:

a. Keahlian dan ketrampilan pegawai, Berdasarkan hasil wawancara bahwa pelayanan keterbukaan informasi publik di Kabupaten Sragen memiliki pegawai yang dapat diandalkan kemudian peneliti saat melakukan observasi ditempat penelitian adalah pegawai memang terampil dalam memproses sebuah informasi dari tampilan yang dihasilkan dimedia sosial, hasil kerja yang rapi dan warna yang menarik, serta pemilihan gambar sebagai tampilan yang bagus sehingga pegawai cukup terlatih dalam membuat informasi. Dari pernyataan tersebut dari hasil wawancara dan observasi memang pegawai di DISKOMINFO Kabupaten Sragen terampil dalam memproses sebuah informasi dan sudah terlatih membuat informasi sehingga dapat memudahkan suatu pekerjaan secara efektif dan efisien.

b. Penguasaan Pegawai, Penguasaan informasi sudah berjalan dengan baik tetapi masih ada hal yang harus diperbaiki dikarenakan harus menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sekarang agar informasi tersampaikan dengan baik, perbaikan dari segi penggunaan bahasa

yang lebih efektif atau juga dapat dimanfaatkan dengan fitur yang lain seperti mengupload video agar masyarakat lebih tertarik.

3.1.2 Dana

Dana menjadi salah satu komponen utama yang diperlukan dalam menjalankan sebuah aktivitas atau kegiatan tertentu. Peneliti menjadikan dana kedalam 2 indikator:

a. Sumber Anggaran, Pada implementasinya memang dana yang diperoleh oleh DISKOMINFO Kabupaten Sragen dari sumber anggaran yang resmi yaitu dari anggaran dan belanja daerah Kabupaten Sragen

b. Pengelolaan Anggaran, Melalui wawancara dan observasi serta dikaitkan dengan pendapat tersebut pengendalian anggaran dalam mencapai sebuah tujuan masih terdapat kendala dimana dana untuk mensosialisasikan Instagram agar semakin dikenal oleh masyarakat belum dibuat dalam perencanaan sehingga kedepannya dapat dilakukan perbaikan

3.1.3 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan suatu alat yang dapat digunakan dalam mencapai maksud dan tujuan tertentu. Seperangkat alat sarana dan prasarana digunakan dalam suatu proses kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya fasilitas tersebut layanan publik dapat terpenuhi dengan baik sehingga nanti akan memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi masyarakat yang merasakan pelayanan tersebut yang kemudian dapat diketahui dari beberapa indikator seperti:

a. Fasilitas dan Ketersediaan sarana dan prasarana

Pelayanan keterbukaan informasi publik pada saat ini yang mengikuti perkembangan jaman sudah memasuki masa digitalisasi dalam pelayanan keterbukaan informasi yang mudah dan efisien dapat dilakukan dengan media online yang berbentuk media sosial Instagram. Diskominfo Kabupaten Sragen memiliki aset dinas yang begitu memadai sehingga dalam memenuhi kebutuhan tugas dan fungsi tanggung jawab setiap pegawai sudah terfasilitasi dengan baik. Hasil wawancara serta observasi fasilitas ketersediaan sarana dan prasarana sudah mencukupi dan bangunan yang digunakanpun cukup layak dilihat dari hasil observasi sehingga begitu efektif dalam menjalankan proses keterbukaan informasi.

b. Pengelolaan Sarana dan Prasarana

Pengelolaan sarana dan prasarana kantor adalah kegiatan operasional yang dilaksanakan dengan lancar, efisien, efektif, dibutuhkan sarana tertentu yang harus tersedia dalam jumlah yang tepat, mutu yang didapat diandalkan jenis yang sesuai dengan kebutuhan serta tersedia pada waktu yang tepat (Siagian dalam Febriani, 2022). DISKOMINFO Kabupaten Sragen sendiri sudah menjalankan pengelolaan sarana dan prasarana dengan efektif, melalui wawancara dan observasi didapat pengelolaan berjalan lancar dan jika terjadi suatu masalah perbaikan dilakukan dengan cepat kemudian observasi juga memperlihatkan bawasannya DISKOMINFO melakukan pengecekan secara berkala agar sesuai dengan kebutuhan.

3.1.4 Kualitas dan Kuantitas

Kualitas dan Kuantitas nantinya akan melihat permasalahan atau bahkan suatu yang positif terhadap kegiatan yang sudah dijalankan oleh Diskominfo. Kemudian untuk menganalisis dimensi kualitas dan kuantitas dapat dilihat dengan sejumlah indikator antara lain:

a. Respon Masyarakat

Kualitas keterbukaan informasi publik dapat dilihat dari respon atau partisipasi masyarakat dalam menanggapi sebuah unggahan. Terdapat masyarakat sebagai pengguna akun Instagram

ini merasa terbantu dan merasakan kemudahan dalam mendapatkan informasi di era sekarang ini tetapi tidak semua masyarakat merespon positif ada juga yang mengomentari dengan sikap membangun dan bahkan ada masyarakat yang belum mengetahui akan akun Instagram ini. Melihat respon masyarakat terlihat bawasannya masih belum efektif dalam indikator respon masyarakat dalam menanggapi pelayanan informasi ini sehingga perlu dilakukan perbaikan lagi seperti sosialisasi dan pengenalan lebih kepada masyarakat.

b. Peningkatan Jumlah Partisipasi Masyarakat

Partisipasi dari masyarakat tentunya menjadi hal yang diutamakan dari tercapainya kinerja yang baik dari diskominfo. Jumlah partisipasi yang sedikit menandakan kurang berminatnya masyarakat dalam melihat keterbukaan informasi publik. Partisipasi ini dapat dilihat dari jumlah like, komentar, atau data yang menonton keterbukaan informasi tersebut. Partisipasi masyarakat diharapkan selalu bertambah dengan kemudahan yang diberikan terlihat melalui observasi pengelola memiliki trik sendiri bagaimana fitur Instagram ini akan selalu dimanfaatkan dan dimaksimalkan mulai dari penggunaan *template* yang menarik, merubah judul agar tidak terlalu resmi, penjelasan yang tidak terlalu panjang, dan lebih sering sebuah informasi keterbukaan publik dikemas dalam bentuk video. Sehingga dengan demikian belum tercipta kualitas pelayanan yang unggul karena hal-hal mengenai perbaikan dalam proses perbaikan belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat.

c. Kepuasan Masyarakat

Keterbukaan informasi melalui Instagram ini merupakan sarana masyarakat untuk mendapatkan informasi yang dapat membantu transparansi keterbukaan informasi publik. Hal ini juga menjadi standar masyarakat merasa puas dengan pelayanan pemerintah melalui keterbukaan informasi publik. Penyampaian informasi melalui Instagram ini merupakan terobosan yang bagus tetapi implementasinya dilapangan melalui observasi masih terdapat kekurangan dimana masih terdapat masyarakat yang belum merasakan pelayanan informasi sehingga membuat masyarakat kurang puas akan pelayanan informasi yang diberikan

d. Jumlah Unggahan

Konsistensi dalam mengunggah informasi kepada masyarakat merupakan sebuah kerja yang dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat. Para pegawai yang diberikan amanah untuk selalu mengunggah sebuah informasi publik melalui media sosial ini selalu dituntut untuk bekerja secara optimal. Dapat dikatakan jumlah unggahan yang dapat dilakukan cukup konsisten dilihat juga pada akun Instagram bawasannya dari pengelola data mengunggah 2 sampai 3 informasi setiap harinya

3.1.5 Waktu

a. Target Pencapaian Sasaran

Pengelolaan Instagram pada Diskominfo Kabupaten Sragen berharap sasaran yang dicapai kepada masyarakat akan selalu bertambah. Program keterbukaan informasi publik ini merupakan pelayanan berkala dimana pelayanan yang diberikan menuntut kepada kecepatan, kemudahan, dan merupakan dari sumber yang dapat dipercaya. Sebagai hasil observasi peneliti melihat pegawai senantiasa memanfaatkan waktu dan beberapa kali terlihat juga pegawai tetap masuk dihari libur karena memang ada kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Hal diatas dilakukan agar target kepada masyarakat melalui unggahan informasi selalu berjalan.

b. Ketepatan Waktu Dalam Penyebaran Informasi

Dalam mengolah suatu informasi ketepatan waktu menjadi fokus pengelola agar informasi segera tersampaikan. Terjadi masalah dimana salah satu masyarakat menyatakan bawasannya masih terdapat keterlambatan waktu dalam penyampaian informasi sehingga dapat dibilang pemberian informasi ini terlihat belum efektif bagi masyarakat dalam merasakan pelayanan informasi. Kendala yang dihadapi terlihat melalui observasi dilapangan peneliti juga mengetahui memang tidak sedikit hambatan serta kesulitan yang pengelola hadapi mulai dari faktor dilapangan serta jam kerja yang tidak menentu. Sebuah informasi terkadang terdapat lebih dari satu tempat yang harus didatangi dalam satu waktu dan pengelola juga biasanya mengikuti agenda dari pemimpin daerah dalam kesehariannya.

c. Pengaturan dan Efisiensi Waktu

Kehilangan waktu ataupun keteerlambatan dalam mengunggah informasi tentunya kedepannya akan diperbaiki dan menjadi bahan evaluasi. Pada saat ini pengelola sudah melakukan berbagai pengaturan agar tercapainya sebuah pekerjaan dengan tepat, cepat, dan tentunya memuaskan dengan menggunakan sumber daya yang ada. Efisiensi semakin tinggi apabila semakin sedikit sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang digunakan dalam menghasilkan barang atau jasa tertentu (Siagian, 2019). Sebagai bahan yang harus diperbaiki dimana pengaturan yang sudah dilakukan demi efisiensi waktu juga harus didukung dengan penambahan pegawai kembali agar sewaktu-waktu terdapat hambatan dapat dilakukan perbantuan lebih cepat.

3.2 Faktor Penghambat Pelayanan Publik DSIKOMINFO Kabupaten Sragen

Dalam Instagram Diskominfo di Kabupaten Sragen peneliti menemukan sejumlah faktor penghambat. Hambatan-hambatan termasuk menjadi perhatian Diskominfo untuk diatasi agar pengelola Instagram @kominfo.sragen menjadi lebih baik. Informasi mengenai faktor penghambat didapatkan berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara yang kemudian disimpulkan sebagai berikut:

a. Kendala Dalam Mengunggah Informasi Tepat Waktu

Hasil temuan kekurangan pengelola dalam memberikan informasi yang tepat waktu ini akan menjadi bahan evaluasi agar kedepannya kesalahan-kesalahan seperti ini tidak terjadi lagi. Sehingga penyebaran informasi yang terjadi penghambatan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sragen Dapat diatasi.

b. Kurangnya Pengenalan Kepada Masyarakat Mengenai Media Sosial Instagram @kominfo.sragen

Sebagian besar penyebab mengenai kurangnya Instagram ini dikenal oleh masyarakat karena masih kurangnya promosi dan sosialisasi kepada masyarakat dari Diskominfo maupun oleh pengelola tentang keterbukaan informasi melalui media sosial Instagram ini

c. Masih Kurangnya Ketertarikan Masyarakat Terhadap Keterbukaan Informasi Publik Melalui Media Sosial

Kurangnya ketertarikan menjadi salah satu faktor bawasannya masyarakat enggan melihat keterbukaan melalui Instagram ini. Instagram merupakan salah satu jenis media sosial yang bersifat visual yaitu dengan memanfaatkan media-media fotografi dan videografi. Oleh karena itu, memperhatikan tampilan dan estetika akun menjadi hal yang tidak boleh terlewatkan. Berdasarkan observasi yang dilakukan terhadap akun Instagram @kominfo.sragen, akun Instagram sudah mengalami peningkatan dalam penyusunan dan kerapian tampilan.

3.3 Upaya Yang Dapat Dilakukan DISKOMINFO Dalam Melaksanakan Keterbukaan Informasi

Dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik Dinas Kominfo dapat melakukan upaya-upaya untuk mengatasi faktor penghambat, peneliti memiliki rekomendasi upaya yang dapat dilakukan DISKOMINFO dari hasil observasi dan hasil wawancara yang kemudian disimpulkan sebagai berikut:

a. Sosialisasi dan Pelatihan mengenai Instagram @kominfo.sragen

Sesuai dengan hasil observasi di lapangan yang penulis telah lakukan, masyarakat yang kurang mengetahui adanya Instagram @kominfo.sragen sebagai media informasi. Sosialisasi dan pelatihan perlu dilakukan agar keberadaan Instagram @kominfo.sragen sebagai media informasi dapat dikenal masyarakat

b. Menambah Nilai Estetika dan Memanfaatkan Fitur Instagram

Sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan yang penulis lakukan, masyarakat masih kurang tertarik terhadap keterbukaan informasi publik melalui media sosial sehingga DISKOMINFO Kabupaten Sragen melakukan upaya untuk mengatasi hal tersebut agar menambah ketertarikan masyarakat. Sebagai evaluasi pengelola dapat membuat sebuah video dan dimasukkan dalam fitur reels Instagram dimana nantinya masyarakat dapat melihat informasi yang lebih menarik.

c. Pengoptimalan Pegawai Agar Informasi Tepat Waktu

Salah satu masalah yang dihadapi adalah penyebaran informasi yang tidak tepat waktu. Sebuah informasi yang lambat akan memunculkan kebingungan, salah paham, karena sebagai akun resmi tidak menampilkan informasi yang cepat dan dapat dipercaya. Upaya yang dapat dilakukan adalah penambahan pegawai dan meningkatkan keterlibatan serta partisipasi masyarakat jika mendapatkan sebuah informasi yang kemudian dapat ditampilkan pada akun resmi DISKOMINFO Kabupaten Sragen.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pada Peraturan Bupati Sragen Nomor 37 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sragen menjelaskan mengenai akses informasi dan dokumentasi publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sragen. DISKOMINFO sebagai pengelola informasi dan dokumentasi Kabupaten Sragen telah menjalankan pelayanan publik dengan kemudahan keterbukaan informasi melalui media sosial Instagram. Instagram sebagai media komunikasi digital yang seluruh sarana digunakan untuk memproduksi, mendistribusi, menyebarkan, dan menyampaikan informasi. Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi tersebut yang terus berkembang informasi publik dapat tersampaikan lebih cepat dan efektif. Mengenai efektivitas pemanfaatan Instagram dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat dapat dikatakan belum efektif dan optimal. Hal ini dinilai berdasarkan teori Sondang P. Siagian (2015) yang terdiri dari 5 dimensi yang terdiri dari sumber daya, dana, sarana dan prasarana, kualitas dan kuantitas, waktu cenderung belum efektif dan belum optimal karena masih ditemukan kekurangan yang terjadi pada saat dilakukan penelitian. Temuan peneliti yaitu masih terjadi keterlambatan dalam mengelola sebuah informasi yang nantinya akan diunggah ke dalam Instagram, terdapat masyarakat yang tidak mengenal Instagram @kominfo.sragen sehingga harus disosialisasikan lagi agar kemudian semua kalangan masyarakat Kabupaten Sragen dapat merasakan kemudahan memperoleh informasi, selanjutnya kurangnya ketertarikan masyarakat terhadap keterbukaan informasi publik melalui media sosial dikarenakan tampilan yang kurang menarik dan penggunaan bahasa yang terlalu

panjang sehingga masyarakat tidak tertarik membacanya, tetapi pengelola senantiasa melakukan perbaikan agar daya tarik masyarakat meningkat dengan melakukan menambah nilai estetika dan membuat sebuah informasi kedalam bentuk video. Peneliti menemukan bahwa kurang optimalnya pemanfaatan media sosial dikarenakan masih minimnya edukasi serta fasilitas di masyarakat sama halnya dengan penelitian Hafizh Achmed, Yanti Setianti, Lilis Puspitasari (2019) yang menemukan bahwa pemerintah masih belum memanfaatkan media social dengan baik karena keterbatasan teknologi informasi.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian mengenai Efektivitas Pemanfaatan Instagram Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Masyarakat (Studi Kasus DISKOMINFO Kabupaten Sragen) yang dilakukan oleh peneliti dalam mengkaji dan menganalisis berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, maka peneliti menarik kesimpulan bawasannya pelayanan informasi kepada masyarakat melalui media sosial Instagram belum efektif dikarenakan masih terdapat beberapa kekurangan yang harus diperbaiki kedepannya seperti penggunaan bahasa yang lebih efektif, sosialisasi pengenalan media informasi melalui Instagram, dan ketepatan waktu dalam mengunggah suatu informasi

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni terbatasnya waktu pelaksanaan penelitian sehingga perlu dilakukan penelitian lanjutan

Arah Masa Depan Penelitian (*Future work*). Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih awal temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan efektivitas pemanfaatan Instagram dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan Terimakasih banyak diucapkan pada Kepala DISKOMINFO Kabupaten Sragen beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu selama pelaksanaan penelitian.

VI. Daftar Pustaka

- Achmed, H., Yanti Setianti, and Lilis Puspitasari, 2019. Pengelolaan Instagram @Humas_sumedang Sebagai Media Komunikasi Dan Informasi Oleh Humas Sekretariat Daerah Sumedang. Skripsi. Universitas Gar.
- Afandi, I., 2020. Pengaruh Media Sosial Instagram Terhadap Interaksi Sosial (Studi Kasus Pada Remaja Usia 16-19 Tahun Di Wilayah Kelurahan Karang Timur Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang)'. Skripsi. FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Apriyanty, D. R. (2016). Penerapan kebijakan e-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(2), 111-124.
- Kaygusuz, F., et al. (2016). The impact of HRIS usage on organizational efficiency and employee performance. *International Journal of Human Resource Management*, 27(10), 1222-1245.

- Kriyantono, R. (2020). Efektivitas Website Perguruan Tinggi Negeri Sebagai Penyedia Informasi Bagi Mahasiswa. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 71-84.
- Maharani, V. E., & Djuwita, A. (2020). Pemanfaatan media sosial instagram sebagai Media Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 249-262.
- Novianti, dkk. (2020). Pemanfaatan Media Sosial Untuk Penyebaran Informasi Program Pemerintah Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 235-248.
- Perdana, Y. (2023). Efektivitas Penggunaan Media Sosial Instagram Dalam Penyebaran Informasi Publik Di Tengah Stigma Masyarakat Kabupaten Lombok Timur. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 1-12.
- Putri, P., & Ali, M. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 23(1), 1-10
- Revaldo, M. A. (2021). Efektivitas Media Sosial Dalam Penyebarluasan Informasi Pembangunan Pemerintah Kabupaten Banyuwasin. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 221-234.
- Siagian, Sondang P., *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara,2008)
- Simangunsong, Fernandes, *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta,2017.
- Solopos. (2022, 2 Februari). Standar Pelayanan Publik di Sragen Terendah Se-Soloraya. Diakses Pada (2023,1 November) dari Soloraya.solopos:
<https://soloraya.solopos.com/standar-pelayanan-publik-di-sragen-terendah-se-soloraya-1248098>
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 3 ED. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2020
- Survei Oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia Terhadap Angka Melek Internet DI Indonesia Tahun 2023:
<https://apjii.or.id/berita/d/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang>