

# ANALISIS RELEVANSI INFORMASI DALAM KOMUNIKASI PEMERINTAH MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM KECAMATAN ILIR TIMUR II KOTA PALEMBANG PROVINSI SUMATERA SELATAN

LIWA EKA SAPUTRA

32.0280

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Email : [32.0280@praja.ipdn.ac.id](mailto:32.0280@praja.ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi : Dr. Megandaru Widhi Kawuryan, S.IP, M.Si

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** Social media, particularly Instagram, has become an essential medium for government communication aimed at enhancing transparency, speed, and interactivity in public information dissemination. However, in the case of the Ilir Timur II Subdistrict in Palembang City, the effectiveness of Instagram as a government communication tool remains limited. Challenges include low audience engagement, monotonous content, formal language that lacks approachability, and insufficient two-way interaction, resulting in information that often fails to align with the specific needs and characteristics of the local community. **Purpose:** This study aims to analyze the level of relevance of information conveyed through the official Instagram account of Ilir Timur II District by considering the needs of the local community. **Method:** A descriptive qualitative approach was applied. Data were gathered through semi-structured interviews, observation, and documentation, involving both the Instagram account administrators and local community members. Informants were selected through purposive sampling. Data analysis included data reduction, data presentation, and conclusion drawing. **Results:** The results show that, although the Instagram account is active and has a substantial follower base, audience engagement remains low due to limited content variety, overly formal language, and lack of interactive communication. The information presented often does not fully reflect the actual concerns and preferences of the community. **Conclusion:** To improve the effectiveness of government communication on social media, there is a need for adaptive communication strategies that employ more engaging visual content and foster greater public participation. This study provides practical insights for local government institutions to develop digital communication strategies that are audience-oriented, while also contributing theoretically to the broader field of digital governance communication in the social media era. **Keywords:** Information relevance, government communication, social media, Instagram, Ilir Timur II, relevance theory.

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Media sosial, khususnya Instagram, telah menjadi sarana penting dalam komunikasi pemerintah yang bertujuan meningkatkan transparansi, kecepatan, dan interaktivitas dalam penyampaian informasi publik. Namun, dalam konteks Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang, penggunaan Instagram oleh pemerintah setempat belum sepenuhnya efektif. Permasalahan yang muncul mencakup rendahnya keterlibatan masyarakat, konten yang monoton, bahasa yang terlalu formal, dan kurangnya interaksi dua arah, sehingga informasi yang disampaikan tidak selalu relevan dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat lokal. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat relevansi informasi yang disampaikan melalui akun Instagram resmi pemerintah Kecamatan Ilir Timur II dengan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat setempat. **Metode:** Penelitian

ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan pengelola akun Instagram pemerintah serta masyarakat pengguna media sosial. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi efek kognitif ditemukan sudah sangat baik namun masih terdapat beberapa kekurangan pada keterbaruan informasi yang kerap kontennya mengulang informasi yang sudah ada, pada dimensi usaha pemrosesan sudah sangat baik terlihat informasi yang mudah dipahami namun kebakuan bahasa masih sangat formal, pada dimensi ekspektasi relevansi optimal sudah sangat baik namun ditemukan desain konten yang kurang menarik dalam penyampaian informasi, sedangkan pada dimensi terkahir yaitu stimulus ostensif sudah sangat baik. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat relevansi informasi yang disampaikan melalui akun Instagram resmi pemerintah Kecamatan Ilir Timur II sudah sangat baik, hal ini berbanding lurus dengan akun Instagram Kecamatan Ilir Timur II yang aktif dan memiliki jumlah pengikut yang signifikan. Saran penelitian untuk meningkatkan kembali tingkat relevansi informasi Instagram kecamatan Ilir timur II yakni perbaikan terhadap penggunaan tata bahasa agar lebih mudah dipahami masyarakat, peningkatan design agar lebih menarik sehingga masyarakat lebih interaktif, serta keterbaruan konten untuk menambah wawasan masyarakat dari informasi yang disampaikan melalui instagram.

**Kata Kunci:** Relevansi informasi, komunikasi pemerintah, media sosial, Instagram, Ilir Timur II, teori relevansi.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Media sosial telah menjadi bagian integral dari kehidupan modern, memengaruhi cara individu berkomunikasi, bekerja, belajar, hingga berinteraksi dengan pemerintah. Media sosial sering kali menjadi tempat pertukaran informasi bagi masyarakat (sardi, 2021). Platform seperti Instagram kini dimanfaatkan oleh instansi pemerintahan sebagai sarana untuk menyampaikan informasi publik secara cepat, transparan, dan interaktif (Mergel, 2013). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, terutama internet, telah memperluas jangkauan serta efektivitas media sosial dalam pelayanan publik. Contohnya, Facebook, Twitter, dan YouTube telah mengalami lonjakan pengguna sejak awal kemunculannya, mencerminkan pergeseran besar dalam pola komunikasi global (Kietzmann et al., 2011).

Kemunculan internet yang awalnya digunakan untuk kepentingan militer pada 1970, berkembang menjadi alat komunikasi global sejak 1990-an. Transformasi ini melahirkan era komunikasi tanpa batas, seperti yang dikemukakan oleh Friedman dalam *The World is Flat* (2006), di mana internet menjadi penghubung utama antara pemerintah dan masyarakat. Komunikasi yang efektif sangat penting dalam pemerintahan demokratis seperti Indonesia, di mana kepercayaan publik menjadi fondasi bagi kestabilan politik dan kelangsungan kebijakan publik (Robinson, 2012).

Dalam konteks digitalisasi pemerintahan, media sosial menjadi sarana strategis untuk mewujudkan komunikasi yang transparan dan responsif. Di tingkat lokal seperti Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang, Instagram digunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Namun, efektivitas komunikasi ini perlu dievaluasi berdasarkan relevansi informasi yang disampaikan. Relevansi dalam hal ini merujuk pada sejauh mana informasi tersebut sesuai dengan kebutuhan dan mudah dipahami oleh masyarakat (Hanna et al., 2011).

Seiring dengan tren e-Government yang bertujuan meningkatkan pelayanan publik melalui teknologi informasi, media sosial menjadi salah satu komponen utama dalam komunikasi pemerintahan (West, 2004).

**Gambar 1.1 Jumlah pengguna Instagram Di Indonesia**



Sumber : Jumlah pengguna Instagram Di Indonesia berdasarkan *dataindonesia.id*

Data dari *dataindonesia.id* menunjukkan bahwa jumlah pengguna Instagram di Indonesia terus meningkat, mencapai lebih dari 110 juta pengguna aktif pada tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa Instagram memiliki potensi besar sebagai media komunikasi pemerintah. Namun, analisis terhadap akun Instagram Kecamatan Ilir Timur II (@palembangkec.ilirtimurdua) menunjukkan bahwa meskipun memiliki 16,7 ribu pengikut dan cukup aktif dalam mengunggah konten, tingkat keterlibatan atau engagement dengan audiens tergolong rendah, dengan total grade hanya C+ dan peringkat pengikut serta keterlibatan yang jauh dari optimal.

Masalah utama yang ditemukan adalah kurangnya variasi konten, penggunaan bahasa formal yang kurang komunikatif, serta dominasi komunikasi satu arah. Rendahnya interaksi ini memperlihatkan kesenjangan antara konten yang disajikan dengan minat atau kebutuhan masyarakat lokal. Selain itu, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, khususnya pengelola akun, juga menjadi penyebab minimnya konten kreatif dan kurangnya pemanfaatan fitur-fitur interaktif yang tersedia di Instagram (Bertot et al., 2010).

Mengingat waktu penelitian yang terbatas, studi ini difokuskan pada analisis relevansi informasi dalam komunikasi pemerintah melalui akun Instagram Kecamatan Ilir Timur II. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan dasar teori Relevansi Informasi yang dikembangkan oleh Deirdre Wilson dan Dan Sperber (Wilson & Sperber, 1995). Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas layanan komunikasi digital pemerintah, khususnya melalui media sosial.

## 1.2 Gap Penelitian

Meskipun media sosial, khususnya Instagram, telah banyak digunakan oleh pemerintah daerah sebagai saluran komunikasi publik, masih terdapat kekurangan dalam hal efektivitas dan relevansi informasi yang disampaikan. Penelitian sebelumnya cenderung lebih banyak membahas pemanfaatan media sosial secara umum, namun belum secara spesifik menelaah tingkat relevansi informasi dalam konteks komunikasi pemerintah daerah di tingkat kecamatan, terutama di Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang. Selain itu, meskipun akun Instagram pemerintah tersebut aktif dan memiliki jumlah pengikut yang cukup signifikan, data menunjukkan bahwa tingkat keterlibatan (engagement) masyarakat masih sangat rendah. Ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara informasi yang disampaikan dan kebutuhan atau minat masyarakat, yang belum banyak dikaji secara mendalam dengan pendekatan teoritis seperti Relevance Theory oleh Wilson dan Sperber. Dengan demikian, penelitian ini mengisi celah dengan menganalisis relevansi konten informasi pemerintah dalam media sosial secara lebih mendalam dan kontekstual, sekaligus memberikan pemahaman tentang bagaimana pemerintah dapat menyampaikan informasi yang lebih bermakna, komunikatif, dan sesuai kebutuhan masyarakat digital lokal. Penelitian ini juga mengangkat permasalahan minimnya interaksi masyarakat kecamatan Ilir Timur II yang terlihat pada gambar dashboard Instagram kecamatan Ilir Timur II

**Gambar 1.2 Data Akun Yang Berinteraksi**



Sumber : Dashboard Profesional akun Instagram Kecamatan Ilir Timur II

Pada Gambar 1.2 menunjukkan bahwa jumlah akun yang berinteraksi selama 1 bulan hanya 133 akun dan menjangkau 13 ribu akun yang dapat dibilang sedikit dibandingkan jumlah pengikut Instagram kecamatan Ilir Timur II yaitu 16.900 pengikut.

## 1.3 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya telah menyoroti pemanfaatan Instagram sebagai media komunikasi pemerintah dalam berbagai konteks institusional. Ikhsanto dan Rahmawati (2024) menganalisis penggunaan Instagram oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta dalam menyosialisasikan prosedur pembuatan paspor. Mereka menemukan bahwa konten yang

disajikan bersifat informatif, kreatif, dan mudah dipahami, serta berhasil mendorong interaksi dua arah dengan masyarakat. Hasil ini menunjukkan bahwa Instagram berpotensi besar sebagai sarana komunikasi publik yang efektif apabila dikelola dengan strategi konten yang tepat (Ikhsanto dan Rahmawati, 2024). Sebaliknya, penelitian oleh Siregar (2023) yang mengkaji penggunaan Instagram oleh Pemerintah Kota Medan dalam konteks komunikasi pembangunan menunjukkan bahwa meskipun media sosial telah dimanfaatkan sebagai saluran informasi, keterbatasan interaksi dua arah menjadi hambatan dalam membangun komunikasi yang partisipatif dan efektif (Siregar et al. 2023).

Lebih luas lagi, studi Nugraha yang menganalisis konten Instagram dari 100 kementerian dan lembaga pemerintah di Indonesia menunjukkan bahwa kementerian cenderung lebih optimal dalam penggunaan Instagram dibandingkan lembaga, dengan penekanan pada figur personal dan penyampaian informasi publik. Temuan ini mengindikasikan adanya perbedaan kualitas komunikasi digital antarlembaga pemerintah yang patut dikaji lebih lanjut dalam konteks lokal (studi Nugraha et al. 2024)). Sementara itu, Maulani (2024) melalui studi kasus pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) menekankan bahwa interaksi aktif melalui komentar dan pesan langsung di Instagram mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap informasi yang disampaikan, menegaskan pentingnya komunikasi dua arah dalam membangun kredibilitas institusi pemerintah di media sosial (Maulani et al. 2024).

Namun, dari seluruh penelitian tersebut, belum ada yang secara spesifik menganalisis relevansi informasi yaitu kesesuaian antara konten yang disampaikan dengan kebutuhan, konteks lokal, dan karakteristik masyarakat terutama dalam skala pemerintahan tingkat kecamatan. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis relevansi informasi dalam komunikasi pemerintah melalui akun Instagram Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang, menggunakan pendekatan teori relevansi oleh Wilson dan Sperber sebagai landasan konseptual.

Selain itu, Caferra (2025) menemukan bahwa pemilihan media komunikasi oleh ilmuwan sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan terhadap pemerintah dan prioritas penyebaran berbagai perspektif. Ketika tingkat kepercayaan tinggi, media tradisional yang terpusat lebih dipilih, sedangkan pada kondisi kepercayaan rendah, media sosial yang terdesentralisasi menjadi alternatif utama. Preferensi ini juga bergantung pada konteks sosial dan politik yang ada, sehingga efektivitas komunikasi sains saat krisis sangat bergantung pada kanal yang digunakan serta faktor kepercayaan dan kebutuhan akan beragam perspektif (Caferra et al. 2025).

Sementara itu, Guo et al. (2025) menemukan bahwa keterlibatan warga terhadap peringatan yang disampaikan melalui akun media sosial pemerintah selama krisis kesehatan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor (Guo et al. 2025). Pesan yang mengandung tendensi emosional positif dan elemen peringatan yang lebih banyak cenderung meningkatkan keterlibatan warga. Selain itu, panjang pesan yang efektif mengikuti pola inverted U-shape, di mana pesan yang terlalu pendek atau terlalu panjang dapat mengurangi keterlibatan. Penggunaan media kaya seperti gambar dan video serta variasi gaya informasi juga meningkatkan keterlibatan. Jenis penyakit yang menjadi konteks peringatan turut memengaruhi hubungan antara fitur pesan dan keterlibatan warga. Temuan ini memberikan wawasan penting untuk meningkatkan komunikasi pemerintah dengan masyarakat secara efektif melalui media sosial, terutama dalam situasi krisis.

Guo (2025) juga menganalisis bagaimana lembaga pemerintah Tiongkok menggunakan media sosial Weibo untuk mendukung tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) (Guo et al. 2025). Mereka menemukan bahwa pemerintah memanfaatkan lima fungsi framing utama dalam komunikasi publik, yaitu mobilisasi, konsekuensi, pemberitahuan, solusi, dan atribusi. Fungsi framing yang paling sering digunakan adalah mobilisasi, diikuti oleh konsekuensi dan pemberitahuan, yang cenderung mampu menarik interaksi audiens lebih banyak. Hasil ini menegaskan bahwa media sosial efektif sebagai alat mobilisasi publik untuk mendukung pencapaian SDGs, memberikan wawasan penting bagi pemerintah di berbagai negara dalam mengoptimalkan pemanfaatan media sosial untuk tujuan pembangunan berkelanjutan.

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

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah karena fokus secara spesifik pada analisis relevansi informasi dalam komunikasi pemerintah melalui media sosial Instagram pada tingkat pemerintahan kecamatan, yaitu Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak menelaah efektivitas penggunaan Instagram di tingkat kementerian, lembaga pusat, atau kota, penelitian ini mengeksplorasi bagaimana konten komunikasi disesuaikan dengan kebutuhan, konteks lokal, dan karakteristik masyarakat di tingkat kecamatan yang memiliki dinamika dan kebutuhan komunikasi yang unik.

Selain itu, penelitian ini menggunakan teori relevansi dari Wilson dan Sperber sebagai kerangka konseptual untuk mengkaji kesesuaian dan efektivitas informasi yang disampaikan dalam konteks lokal, yang belum banyak diaplikasikan pada komunikasi pemerintahan tingkat kecamatan di Indonesia. Dengan menggabungkan perspektif teori relevansi dan praktik komunikasi digital pemerintah daerah, penelitian ini memberikan kontribusi baru terhadap pengembangan strategi komunikasi publik yang lebih tepat sasaran dan partisipatif melalui media sosial. Lebih jauh, penelitian ini juga memperkaya kajian komunikasi pemerintahan dengan mengintegrasikan temuan terkini mengenai faktor kepercayaan, konteks sosial-politik (Caferra et al., 2025), serta dinamika keterlibatan masyarakat selama krisis (Guo et al., 2025) ke dalam analisis komunikasi digital pemerintahan tingkat lokal, sehingga hasilnya dapat menjadi dasar rekomendasi yang lebih aplikatif dalam memperkuat hubungan interaktif antara pemerintah kecamatan dan masyarakat.

#### **1.5 Tujuan**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis relevansi informasi dalam komunikasi pemerintah melalui media sosial Instagram kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang provinsi Sumatera Selatan

## **II. METODE**

Metode penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif untuk menganalisis relevansi informasi dalam komunikasi pemerintah melalui media sosial Instagram di Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan penelitian menggali secara mendalam respons masyarakat terhadap informasi yang disampaikan pemerintah serta sejauh mana informasi tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan audiens (Creswell, 2014). Selain itu, pendekatan kualitatif dianggap paling sesuai untuk memahami fenomena sosial yang kompleks dan kontekstual karena memberikan ruang eksplorasi terhadap makna, persepsi, dan interpretasi informan secara menyeluruh. Penelitian kualitatif ini juga berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau paradigma interpretif, yang memandang bahwa suatu realitas atau

objek tidak dapat dilihat secara parsial dan dipecah ke dalam beberapa variabel terpisah, melainkan harus dipahami secara holistik dalam konteks sosial dan budaya yang melingkupinya (Ridwan & Tungka, 2024). Oleh karena itu, pendekatan ini memberikan kerangka berpikir yang tepat untuk memahami dinamika komunikasi digital pemerintah dengan masyarakat. Selanjutnya menurut Fatimah (2019) mengatakan bahwa Pendekatan kualitatif lebih cenderung digunakan untuk penelitian yang berkaitan dengan masalah sosial karena dalam penelitian kualitatif data dan penelitian lebih ditekankan (Fatimah et. al.,2019).

Pemilihan metode ini juga didukung oleh pertimbangan mengenai jenis data yang diperlukan, yakni data yang bersifat naratif, deskriptif, dan bersumber dari pengalaman langsung para pengguna dan pengelola media sosial. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur yang memberikan fleksibilitas dalam menggali pandangan dan pengalaman informan secara mendalam dan terbuka. Simangunsong (2017:215) menjelaskan bahwa dalam teknik wawancara terdapat beberapa tahapan penting yang harus dilakukan, yaitu menyiapkan pedoman wawancara, menyiapkan alat bantu wawancara, serta mengatur waktu pelaksanaan wawancara secara tepat. Pendekatan ini umumnya lebih sesuai dan efisien dalam situasi di mana jumlah responden relatif terbatas (Nurdin & Hartati, 2019:179), sebagaimana kondisi dalam penelitian ini yang menargetkan kelompok terbatas namun relevan secara strategis dan informatif. Penggunaan informan/responden dalam penelitian ini adalah karena mereka merupakan pihak yang secara langsung terlibat dalam aktivitas komunikasi melalui media sosial Instagram Kecamatan Ilir Timur II, baik sebagai pengelola informasi (dari pihak pemerintah) maupun penerima informasi (masyarakat). Dengan melibatkan kedua pihak tersebut, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih seimbang dan komprehensif tentang efektivitas komunikasi digital yang terjadi. Informan dalam penelitian ini dipilih melalui dua teknik sampling. Pertama, teknik purposive sampling digunakan untuk memilih informan kunci yang terdiri dari camat, sekretariat, dan kepala seksi di Kecamatan Ilir Timur II. Mereka dipilih karena memiliki otoritas, pengetahuan, dan pengalaman langsung dalam merancang dan mengelola strategi komunikasi pemerintah melalui media sosial. Kedua, teknik incidental sampling digunakan untuk memilih masyarakat pengguna Instagram yang secara kebetulan mengakses akun resmi kecamatan. Mereka dipilih untuk menggambarkan pengalaman nyata dan persepsi langsung dari audiens yang menjadi sasaran informasi pemerintah.

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

Tingkat relevansi informasi yang disampaikan melalui akun Instagram Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, berdasarkan empat dimensi teori relevansi dari Wilson dan Sperber yakni efek kognitif positif, usaha pemrosesan, ekspektasi relevansi optimal, dan stimulus ostensible (Wilson dan Sperber et. al.,2006).

#### **3.1 efek kognitif positif**

Efek kognitif positif dalam konteks akun Instagram Kecamatan Ilir Timur II merujuk pada sejauh mana informasi yang disampaikan melalui platform tersebut mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap kebijakan dan pelayanan publik. Berdasarkan pendekatan Elaboration Likelihood Model (ELM), efektivitas komunikasi sangat bergantung pada cara informasi diproses oleh audiens. Informasi yang disajikan dengan cara yang menarik, jelas, dan

relevan akan lebih mudah diproses melalui jalur sentral, yang pada akhirnya mendorong terbentuknya pemahaman yang lebih mendalam.

**Gambar 1.3 dashboard akun yang dijangkau**



Sumber : Dashboard Profesional akun Instagram Kecamatan Ilir Timur II

Data interaksi menunjukkan bahwa akun ini telah menjangkau lebih dari 13 ribu pengguna, dengan mayoritas berasal dari kalangan non-pengikut. Meski demikian, terjadi penurunan signifikan dalam jumlah tayangan (impression) yang menunjukkan potensi penurunan minat atau perhatian terhadap konten yang disajikan. Jenis konten juga menunjukkan pola tertentu: interaksi paling tinggi terjadi pada postingan statis dan cerita singkat, sementara konten berupa video dan Reels hanya memperoleh respons yang sangat rendah. Hal ini menandakan bahwa bentuk penyajian informasi sangat memengaruhi tingkat perhatian dan keterlibatan pengguna.

Dari sisi isi, akun ini telah menyampaikan informasi terkait pelayanan publik dan administrasi pemerintahan dengan cukup konsisten. Informasi yang berkaitan dengan prosedur, jadwal layanan, dan pengumuman penting relatif mudah dijumpai. Namun demikian, terdapat kecenderungan bahwa sebagian informasi masih kurang jelas atau menggunakan istilah yang terlalu teknis bagi masyarakat umum, sehingga menghambat terjadinya efek kognitif yang optimal.

Kecenderungan ini sejalan dengan prinsip dalam Relevance Theory, yang menekankan pentingnya relevansi informasi dalam membentuk persepsi dan pemahaman audiens. Jika informasi tidak dirasa berguna, relevan, atau mudah dipahami, maka keterlibatan akan menurun dan efek kognitif tidak akan tercapai secara maksimal.

Untuk meningkatkan efek kognitif positif, strategi penyampaian informasi perlu disesuaikan dengan karakteristik audiens. Penyajian informasi penting secara berulang melalui berbagai format—misalnya dalam bentuk infografis, carousel posting, atau pengingat melalui story—dapat memperbesar kemungkinan informasi tersebut diproses secara sentral. Di samping itu, penggunaan fitur interaktif seperti polling dan sesi tanya jawab dapat mendorong masyarakat untuk terlibat aktif, yang pada akhirnya memperkuat pemahaman terhadap isi pesan.

### 3.2 usaha pemrosesan

Usaha pemrosesan merujuk pada tingkat upaya yang harus dilakukan oleh masyarakat dalam memahami informasi yang disampaikan melalui akun Instagram Kecamatan Ilir Timur II. Dalam komunikasi publik, semakin rendah tingkat kesulitan dalam memahami suatu informasi, maka semakin tinggi kemungkinan pesan tersebut dapat diterima secara utuh oleh audiens. Teori komunikasi dari Fiske (1990) menekankan pentingnya keterbacaan dan keterpahaman pesan, terutama dalam konteks komunikasi massa yang melibatkan khalayak luas dengan latar belakang pendidikan dan kemampuan literasi yang beragam (Fiske et al 1990).

Secara umum, pihak pengelola akun telah melakukan beberapa inisiatif untuk menyederhanakan penyampaian informasi, seperti penggunaan visual yang mendukung dan penyusunan konten berbasis infografis. Upaya ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam menangkap inti pesan tanpa harus membaca narasi panjang atau memahami istilah teknis yang kompleks. Selain itu, terdapat pula pemanfaatan format video singkat, yang secara teori dapat memperkuat daya serap audiens terhadap informasi penting yang disampaikan.

Namun demikian, berdasarkan observasi dan analisis konten, ditemukan bahwa tidak semua informasi telah dikemas secara efektif dari segi keterpahaman. Masih terdapat konten yang menggunakan gaya bahasa formal atau bersifat administratif, sehingga menyulitkan masyarakat awam dalam memahami maksud yang ingin disampaikan. Ketidaksiharian dalam bahasa institusional dan bahasa populer masyarakat berpotensi menciptakan jarak dalam komunikasi, yang pada akhirnya menghambat efektivitas penyampaian pesan.

Fenomena ini sejalan dengan temuan Redish (2000) yang menekankan pentingnya penggunaan bahasa yang lugas dan mudah dipahami dalam komunikasi pemerintahan. Bahasa yang terlalu formal atau sarat istilah birokratis tidak hanya mengurangi daya serap informasi, tetapi juga dapat menurunkan motivasi audiens untuk berinteraksi lebih lanjut dengan konten tersebut (Redish et al 2000).

Oleh karena itu, agar usaha pemrosesan yang dibutuhkan masyarakat menjadi lebih ringan, perlu adanya penyesuaian bahasa dan format penyampaian informasi. Penggunaan bahasa sehari-hari yang lebih komunikatif, disertai ilustrasi visual atau penjelasan berbasis narasi ringan, dapat menjadi solusi. Selain itu, pengembangan konten dua arah seperti tanya jawab di kolom komentar atau sesi interaktif melalui Instagram Live dapat memperkaya pemahaman masyarakat dan menciptakan ruang klarifikasi secara langsung. Pendekatan ini tidak hanya menurunkan hambatan pemrosesan informasi, tetapi juga memperkuat hubungan antara institusi publik dan masyarakat dalam ruang digital.

### 3.3 ekspektasi relevansi optimal

Ekspektasi relevansi optimal mengacu pada seberapa baik informasi yang disampaikan oleh akun Instagram Kecamatan Ilir Timur II sesuai dengan kebutuhan, kepentingan, dan harapan masyarakat sebagai audiens. Dalam teori komunikasi, khususnya dalam Relevance Theory yang dikemukakan oleh Sperber dan Wilson, relevansi informasi dianggap optimal apabila pesan yang diterima tidak hanya mudah dipahami, tetapi juga secara langsung menjawab kebutuhan informasi penerima dalam konteks tertentu.

Dalam praktiknya, pihak kecamatan telah berusaha menyesuaikan konten yang disajikan di media sosial dengan isu-isu yang dianggap penting bagi masyarakat, seperti jadwal layanan publik, informasi bantuan sosial, serta pengumuman administratif lainnya. Upaya ini mencerminkan adanya kesadaran terhadap pentingnya penyediaan informasi yang bersifat fungsional dan aplikatif.

Namun demikian, hasil analisis menunjukkan bahwa harapan masyarakat terhadap kedalaman dan spesifikasi informasi belum sepenuhnya terpenuhi. Terdapat kebutuhan akan informasi yang lebih rinci, terjadwal, dan kontekstual, misalnya terkait layanan keliling (jemput bola) atau agenda pelayanan tertentu yang hanya berlangsung dalam periode waktu tertentu. Harapan masyarakat terhadap informasi yang lebih personal dan responsif menjadi semakin tinggi, terutama dalam lanskap digital saat ini yang dipengaruhi oleh algoritma media sosial dan kebiasaan konsumsi konten berbasis preferensi pribadi.

Selain itu, kecenderungan sebagian masyarakat yang lebih aktif menggunakan platform lain seperti TikTok untuk keperluan hiburan dan transaksi, menciptakan standar baru dalam hal penyajian informasi yang cepat, langsung, dan menarik secara visual. Fenomena ini berimplikasi pada meningkatnya ekspektasi mereka terhadap akun institusi publik agar dapat bersaing dalam hal kecepatan, kejelasan, dan daya tarik konten. Maka dari itu, relevansi tidak lagi cukup hanya berdasarkan ketersediaan informasi, tetapi juga bagaimana informasi itu dikemas dan dijadwalkan untuk muncul pada waktu yang tepat dan dalam format yang paling mudah diakses.

Untuk menjawab tantangan tersebut, diperlukan pendekatan yang lebih strategis dan berbasis data dalam mengelola konten media sosial. Salah satu solusi yang potensial adalah penerapan fitur polling atau survei langsung di Instagram, yang memungkinkan pihak kecamatan untuk mengidentifikasi kebutuhan informasi masyarakat secara real time. Di samping itu, perencanaan konten yang bersifat tematik dan berbasis kalender pelayanan publik dapat membantu audiens merasakan keterhubungan yang lebih kuat antara informasi yang diterima dengan kebutuhan aktual mereka.

Dengan demikian, ekspektasi relevansi optimal akan tercapai apabila informasi yang diberikan tidak hanya tersedia, tetapi juga disampaikan dengan cara yang tepat, pada waktu yang sesuai, dan dalam format yang selaras dengan preferensi komunikasi masyarakat digital masa kini.

### 3.4 stimulus ostensif

Ekspektasi relevansi optimal merupakan ukuran sejauh mana informasi yang disampaikan oleh akun Instagram Kecamatan Ilir Timur II sesuai dengan kebutuhan aktual masyarakat. Dalam kerangka Relevance Theory, informasi dikatakan relevan secara optimal apabila mampu memberikan manfaat kognitif dengan usaha pemrosesan seminimal mungkin. Artinya,

masyarakat tidak hanya membutuhkan informasi yang tersedia, tetapi juga informasi yang tepat guna, sesuai konteks, dan langsung dapat diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari.

Pihak pengelola akun telah menunjukkan upaya untuk menyajikan konten yang dianggap penting bagi masyarakat, seperti pengumuman layanan administrasi, jadwal kegiatan, dan informasi bantuan sosial. Namun demikian, hasil pengamatan menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih merasakan adanya ketimpangan antara informasi yang dibutuhkan dan informasi yang disediakan. Informasi yang dipublikasikan terkadang bersifat umum, tidak spesifik, atau kurang terstruktur, sehingga menyulitkan audiens dalam menemukan jawaban atas kebutuhan mereka yang lebih praktis, seperti waktu dan lokasi pelayanan jemput bola, atau prosedur teknis tertentu dalam layanan publik.

Selain itu, preferensi masyarakat terhadap format penyampaian yang cepat dan personal—yang dipengaruhi oleh kebiasaan konsumsi konten di platform lain seperti TikTok dan YouTube Shorts—semakin memperkuat tuntutan akan informasi yang lebih adaptif dan langsung. Format penyampaian yang terlalu konvensional atau kaku dianggap kurang mampu menjawab kebutuhan komunikasi warga yang semakin dinamis. Ekspektasi ini tidak hanya mencakup isi informasi, tetapi juga cara penyajian dan frekuensi penyampaian yang tepat sasaran.

Tantangan dalam memenuhi ekspektasi relevansi optimal ini menunjukkan bahwa akun media sosial pemerintah harus mampu bertransformasi dari sekadar saluran penyampaian informasi menjadi ruang dialog yang responsif terhadap kebutuhan warganya. Untuk itu, pengelolaan konten perlu mempertimbangkan masukan langsung dari audiens, misalnya melalui survei interaktif, polling, atau fitur tanya jawab yang memungkinkan partisipasi warga dalam menentukan jenis informasi yang mereka anggap paling penting pada periode tertentu.

Dengan mengintegrasikan strategi komunikasi berbasis kebutuhan audiens, maka ekspektasi terhadap relevansi informasi dapat dipenuhi secara lebih optimal. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan efektivitas komunikasi digital instansi pemerintah, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan publik yang transparan dan partisipatif.

### **3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penelitian mengenai komunikasi pemerintah melalui Instagram di Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang menunjukkan bahwa meskipun media sosial sudah digunakan secara aktif, masih terdapat sejumlah tantangan yang mempengaruhi efektivitas penyampaian informasi. Salah satu temuan utama adalah bahwa kualitas konten yang disajikan belum sepenuhnya relevan dan mudah dipahami oleh masyarakat. Konten yang terlalu formal dan administratif cenderung kurang menarik dan sulit diterima oleh audiens umum. Temuan ini sejalan dengan penelitian Siregar (2023) yang menemukan bahwa komunikasi pemerintah di media sosial sering terhambat oleh minimnya interaksi dua arah dan konten yang kurang partisipatif (Siregar et al. 2023). Sebaliknya, Ikhsanto dan Rahmawati (2024) menunjukkan bahwa penggunaan konten yang kreatif, informatif, dan mudah dipahami mampu mendorong interaksi aktif masyarakat, sehingga menjadi contoh positif yang relevan untuk diadaptasi dalam konteks Kecamatan Ilir Timur II (Ikhsanto dan Rahmawati et. al.,2024).

Selain itu, responsivitas pemerintah terhadap pertanyaan dan masukan masyarakat melalui Instagram masih menjadi kendala signifikan. Keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan

tanggapan terhadap komentar atau pesan lambat, sehingga menurunkan tingkat kepercayaan dan keterlibatan publik. Hal ini menguatkan temuan Maulani (2024) yang menegaskan bahwa interaksi aktif di media sosial dapat meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Maulani et al. 2024). Oleh karena itu, peningkatan responsivitas menjadi salah satu aspek krusial untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dua arah dan membangun hubungan yang lebih erat antara pemerintah dan masyarakat.

Dari sisi penyajian konten, penelitian ini menyoroti pentingnya memanfaatkan fitur-fitur Instagram seperti Stories, Live, Polling, dan Reels secara optimal untuk meningkatkan daya tarik dan keterlibatan audiens. Penggunaan media visual yang kreatif dan interaktif diyakini dapat meningkatkan pemahaman dan minat masyarakat, khususnya generasi muda yang lebih menyukai konten singkat dan variatif. Temuan ini sejalan dengan studi Guo (2025) yang menegaskan bahwa variasi gaya informasi dan penggunaan media kaya (gambar, video) efektif dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat, terutama dalam konteks komunikasi publik saat krisis atau pembangunan berkelanjutan (Guo et al. 2025).

Selain itu, penelitian ini menambahkan wawasan penting terkait keterjangkauan informasi yang belum merata di semua kelompok masyarakat. Tidak semua warga, terutama kelompok usia lanjut dan yang kurang familiar dengan teknologi, dapat mengakses informasi secara optimal melalui Instagram. Kondisi ini menuntut pendekatan komunikasi yang lebih inklusif, dengan mengombinasikan media sosial dengan kanal komunikasi tradisional seperti grup WhatsApp, media cetak, dan sosialisasi langsung. Pendekatan ini belum banyak dibahas secara spesifik dalam penelitian sebelumnya dan menjadi kontribusi penting penelitian ini dalam konteks komunikasi pemerintahan tingkat kecamatan. Penelitian ini menonjolkan penggunaan teori relevansi Wilson dan Sperber (2006) untuk menganalisis kesesuaian antara konten yang disampaikan dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat lokal (Wilson dan Sperber et al., 2006)). Pendekatan ini memberikan perspektif yang lebih mendalam dan kontekstual dibandingkan studi sebelumnya yang cenderung fokus pada lembaga pemerintah tingkat atas atau kota besar. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengkonfirmasi temuan sebelumnya mengenai faktor-faktor penentu efektivitas komunikasi pemerintah melalui Instagram, tetapi juga memberikan kontribusi baru terkait pentingnya relevansi konten dan strategi komunikasi yang inklusif dan adaptif di tingkat pemerintahan yang lebih mikro.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan media sosial Instagram oleh Kecamatan Ilir Timur II dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat telah berjalan dengan sangat baik. Akun Instagram resmi kecamatan secara aktif mengunggah berbagai informasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat, seperti pengumuman administratif, program pembangunan, serta edukasi kebijakan pemerintah daerah. Konsistensi penyampaian informasi, penggunaan bahasa komunikatif, serta pemanfaatan fitur interaktif seperti unggahan visual dan video pendek menjadi faktor utama yang meningkatkan efektivitas komunikasi. Selain itu, Kecamatan Ilir Timur II menunjukkan kemampuan adaptasi yang tinggi dalam memanfaatkan Instagram sebagai sarana komunikasi digital, tidak hanya sebagai alat penyebaran informasi satu arah, tetapi juga media interaktif yang memungkinkan masyarakat memberikan tanggapan, mengajukan pertanyaan, dan berpartisipasi dalam berbagai kegiatan pemerintah. Hal ini mencerminkan implementasi strategi komunikasi yang efektif dan dapat menjadi contoh bagi kecamatan lain dalam optimalisasi media sosial sebagai instrumen

komunikasi pemerintahan. Keterlibatan masyarakat dalam interaksi melalui Instagram menunjukkan bahwa platform ini berhasil membangun keterhubungan erat antara pemerintah kecamatan dan warga, sehingga penggunaan Instagram tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga memperkuat keterbukaan informasi publik dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

Namun, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain cakupan yang terbatas pada satu kecamatan sehingga hasilnya mungkin kurang dapat digeneralisasi ke wilayah lain dengan karakteristik berbeda. Selain itu, penelitian ini lebih menekankan pada analisis kualitatif dan persepsi masyarakat tanpa pengukuran kuantitatif yang mendalam terkait dampak langsung penggunaan Instagram terhadap perubahan perilaku atau partisipasi publik. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan wilayah dan menggunakan metode campuran dengan data kuantitatif yang lebih komprehensif. Penelitian masa depan juga dapat mengeksplorasi penggunaan platform media sosial lain dan mengkaji strategi komunikasi yang lebih inovatif serta dampak jangka panjang dari komunikasi digital pemerintah terhadap kepercayaan dan keterlibatan masyarakat secara lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan Terimakasih dan apresiasi mendalam kepada pemerintah Kecamatan Ilir Timur II, Kota Palembang yang telah memberikan kesempatan, dukungan, dan akses dalam pengumpulan data penelitian. Penghargaan juga disampaikan kepada semua pihak yang berkontribusi dan mendukung kelancaran serta keberhasilan penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a more open government: A case study of the U.S. government. *Journal of Government Information*, 37(3), 299-313. <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>
- Caferra, R., Di Liddo, G., Morone, A., & Stadelmann, D. (2025). The media morphosis of science communication during crises. *Scientific Reports*, 15(1), Article 5506. <https://doi.org/10.1038/s41598-025-88973-7>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Fatimah, F., Wulandari, & Aprianti, K. (2023). Pengaruh analisis jabatan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Koperindag Kota Bima. *LANCAH: Jurnal Inovasi dan Tren*, 1(2), 105–111. <https://doi.org/10.35870/ljit.v1i2.1684>
- Guo, D., Qu, R., Wang, Y., & Xu, J. (2025). Social media and citizen mobilization: How Chinese government agencies use Weibo to advance the 2030 agenda goals on sustainability. *Public Relations Review*, 51(3), Article 102579. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2025.102579>
- Guo, Y., Liu, J., & Lian, C. (2025). Promote citizen engagement with warnings — an empirical examination of government social media accounts during public health crises. *BMC Public Health*, 25(1), Article 1508. <https://doi.org/10.1186/s12889-025-22760-x>
- Hanna, R., Rohm, A., & Crittenden, V. L. (2011). We're all connected: The power of the social media ecosystem. *Business Horizons*, 54(3), 265-273. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2011.01.007>
- Ikhsanto, F. N., & Rahmawati, D. E. (2024). Penggunaan Instagram sebagai Media Komunikasi Pemerintah dalam Sosialisasi Prosedur Pembuatan Paspor: Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 545-561. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.233>

- Kietzmann, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P., & Silvestre, B. S. (2011). Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. *Business Horizons*, 54(1), 241-251. <http://dx.doi.org/10.1016/j.bushor.2011.01.005>
- Maulani, R. Z., Syarah, M. M., & Susilowati, S. (2024). Peran Komunikasi Publik Melalui Media Sosial Instagram dalam Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik di BKN RI. *Brand Communication*, 3(4), 365-375. <https://doi.org/10.70704/bc.v3i4.326>
- Mergel, I. (2013). *Social Media in the Public Sector: A Guide to Participation and Collaboration in Government*. Routledge. <http://dx.doi.org/10.1081/E-EPAP3-120051204>
- Nugraha, D. A., Priandono, T. E., Ainiyyah, N. F., & Ilham, Y. (2024). Analisis Isi Konten Media Sosial Instagram Pemerintah Indonesia di Tingkat Kementerian dan Lembaga. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi*, 8(2), 98-108. <https://doi.org/10.56873/jimik.v8i2.473>
- Nurdin, M., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial dan pendidikan*. Surabaya: Unesa University Press.
- Ridwan, M., & Tunga, A. (2024). *Paradigma Penelitian Sosial Kontemporer: Positivisme hingga Kritis-Reflektif*. Jakarta: Prenada Media.
- Robinson, S. P. (2012). *Organizational Behavior*. Prentice Hall. [https://digilib.stekom.ac.id/assets/dokumen/ebook/feb\\_c5d15cc7c32d4985a70c200ba\\_d26dc576781601d\\_1648649445.pdf](https://digilib.stekom.ac.id/assets/dokumen/ebook/feb_c5d15cc7c32d4985a70c200ba_d26dc576781601d_1648649445.pdf)
- Sardi, A. N. (2021). Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Kegiatan Kehumasan Perpustakaan Ipdn Jatinangor. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 70-82. <http://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/2312>
- Siregar, R. B. S., Rohani, L., & Devianty, R. (2023). Analisis Penggunaan Media Sosial Instagram Terhadap Komunikasi Pembangunan Di Kota Medan. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 2(3), 1047-1054. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v2i3.720>
- Sperber, D., & Wilson, D. (1986/1995). *Relevance: Communication and Cognition*. Oxford: Blackwell.
- Wilson, D., & Sperber, D. (2004). Relevance Theory. In L. Horn & G. Ward (Eds.), *The Handbook of Pragmatics* (pp. 607–632). Blackwell. <https://www.dan.sperber.fr/?p=93>