

EFEKTIVITAS PEMANFAATAN INSTAGRAM DALAM PENYEBARAN PELAYANAN INFORMASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI KABUPATEN JAYAWIJAYA PROVINSI PAPUA PEGUNUNGAN

Deson Murib

NPP. 32.1045

Asdaf Wamena, Provinsi Papua Pegunungan

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 32.1045@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Asri Budding, S.Sos. M.Si.

ABSTRACT

Problem / Background (GAP): The use of social media, especially Instagram, by the Communication and Information Office (Diskominfo) of Jayawijaya Regency is expected to enhance public information services. However, the actual effectiveness remains limited due to low digital literacy, minimal human resource competence, and inadequate budget for social media management. **Purpose :** This study aims to evaluate the effectiveness of Instagram as a tool in disseminating public service information by Diskominfo Jayawijaya. **Method:** The research applies a qualitative descriptive method using interviews, observations, and documentation. **Findings / Results:** The findings show that while the @jayawijayakab Instagram account functions as an official communication channel, user interaction remains low. Key supporting factors include local government commitment and digital infrastructure, while the main constraints are lack of trained personnel, insufficient budget, and public unfamiliarity with digital platforms. **Conclusion:** This study recommends enhancing the capacity of social media managers, increasing cross-agency collaboration, and implementing community-based digital literacy programs to improve information dissemination effectiveness.

Keywords: Information Openness, Social Media, Instagram, Communication Effectiveness, Digitalization, Digital Literacy

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pemanfaatan media sosial, khususnya Instagram, oleh Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kabupaten Jayawijaya diharapkan dapat meningkatkan pelayanan informasi kepada publik. Namun dalam pelaksanaannya, efektivitasnya masih terbatas akibat rendahnya literasi digital masyarakat, minimnya kompetensi SDM, dan anggaran pengelolaan media sosial yang belum memadai. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas Instagram sebagai sarana penyebaran informasi pelayanan publik oleh Diskominfo Jayawijaya. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa akun Instagram @jayawijayakab memang berfungsi sebagai media resmi komunikasi, namun tingkat interaksinya masih rendah. Faktor pendukung berupa komitmen pemerintah daerah dan infrastruktur digital yang membaik, sementara faktor penghambat meliputi keterbatasan SDM terlatih, anggaran yang minim, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap platform digital. **Kesimpulan:** Studi ini merekomendasikan peningkatan kapasitas pengelola media sosial, penguatan kolaborasi antar-OPD,

serta program literasi digital berbasis masyarakat guna meningkatkan efektivitas penyebaran informasi.

Kata kunci: Keterbukaan Informasi, Media Sosial, Instagram, Efektivitas Komunikasi, Digitalisasi, Literasi Digital

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era digital saat ini, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk berinovasi dalam menyampaikan informasi secara transparan, cepat, dan merata kepada masyarakat. Menurut Alshurideh et al. (2023) menemukan bahwa dimensi transparansi, partisipasi, dan kolaborasi melalui media sosial meningkatkan kepercayaan pemerintah selama krisis, walaupun kontradiksi informasi bisa menurunkan kepercayaan publik. Salah satu media yang potensial dalam mewujudkan keterbukaan informasi adalah media sosial. Sardi, A. N. (2021) Penelitian ini menegaskan bahwa penggunaan platform seperti Instagram, Facebook, dan YouTube mampu meningkatkan visibilitas dan layanan pengguna perpustakaan, tetapi optimalisasi manajemen konten masih kurang. Instagram, sebagai salah satu platform populer, dapat digunakan secara strategis untuk menjangkau masyarakat luas dan menyampaikan berbagai program serta kegiatan pemerintahan. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Jayawijaya sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan informasi publik, telah memanfaatkan Instagram resmi @jayawijayakab sebagai sarana komunikasi publik. Namun, pemanfaatannya belum menunjukkan hasil yang maksimal. Dari penelitian yang dilakukan oleh Trevisan, M., Vassio, L., Drago, I., et al. (2019) Studi ini menyatakan bahwa akun resmi pemerintah atau politisi menarik interaksi yang berbeda dan intensif dibanding akun lain, dengan komentar yang lebih panjang dan terarah. Interaksi masyarakat masih rendah, konten informasi seringkali bersifat satu arah dan kurang menarik, serta terdapat keterlambatan dalam pembaruan informasi. Tantangan lainnya adalah rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia yang terlatih dalam pengelolaan media sosial, serta minimnya dukungan anggaran khusus untuk optimalisasi media informasi digital. Suleiman & Britto (2024) mengungkapkan bahwa organisasi pemerintahan dapat memanfaatkan Instagram untuk menyebarkan konten edukatif, informasi publik, dan mempromosikan interaksi responsif dalam membangun keterlibatan publik yang lebih baik. Lestari dan Rohimakumullah (2022) menegaskan bahwa efektivitas Instagram sebagai kanal informasi publik bergantung pada rencana konten terstruktur, kreativitas eksekusi, dan evaluasi berkala untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Dalam kerangka otonomi daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, instansi daerah memiliki kewenangan untuk mendorong keterbukaan informasi sebagai bagian dari upaya membangun tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, strategi yang tepat dalam pemanfaatan media sosial, khususnya Instagram, menjadi penting untuk mendukung pelayanan informasi publik yang efektif dan mendorong partisipasi masyarakat secara aktif. Menurut Aji Machmud, F. E., Tobirin, T., & Rokhman, A. (2024) Penelitian meta-analisis ini menunjukkan bahwa media sosial memiliki efek positif signifikan terhadap transparansi pemerintah, partisipasi masyarakat, kepercayaan publik, dan kolaborasi dalam e-government, khususnya di negara berkembang seperti Indonesia. Dalam penelitian lain mengenai transparansi yaitu menurut Fissi, S., Gori, E., & Romolini, A. (2021) Penelitian ini mengkonfirmasi bahwa media sosial, termasuk Instagram, memainkan peran penting dalam meningkatkan transparansi dan keterlibatan publik, meski perlu strategi mitigasi risiko seperti misinformasi. Sumber Daya Manusia juga menjadi salah satu komponen penting untuk lancarnya tujuan ini seperti menurut Nainggolan, R. R. E. & Rotzami, R. (2024) Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem aduan digital

seperti call center memerlukan SDM terlatih dan dukungan infrastruktur informasi agar dapat berfungsi sebagai layanan publik yang responsif. Juga Menurut penelitian Syuhada, M. H., Basnella, R. & Zahraty, W. (2024) Studi ini menegaskan bahwa kematangan digital instansi pemerintah sangat dipengaruhi oleh aspek tata kelola, SDM, teknologi, dan strategi konten digital, sejalan dengan temuan penelitian ini.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penelitian mengenai keterbukaan informasi publik dan pemanfaatan media sosial dalam pelayanan pemerintahan telah banyak dilakukan di berbagai daerah. Umumnya, fokus penelitian terdahulu lebih menekankan pada pemanfaatan media sosial sebagai alat komunikasi publik secara umum atau pada wilayah yang memiliki infrastruktur digital yang sudah berkembang. Namun, sangat sedikit penelitian yang secara khusus menelaah efektivitas penggunaan media sosial Instagram dalam konteks pelayanan informasi publik oleh pemerintah daerah di wilayah tertinggal, terdepan, dan terluar (3T), seperti Kabupaten Jayawijaya di Provinsi Papua Pegunungan. Studi terdahulu juga banyak berfokus pada persepsi masyarakat atau hanya mengkaji aspek teknis dari penyebaran informasi, tanpa mempertimbangkan faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi efektivitas komunikasi publik, seperti kualitas sumber daya, strategi konten, dan tantangan geografis serta sosial budaya setempat. Dengan kondisi tersebut, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan literatur dan menjawab tantangan nyata yang dihadapi oleh Diskominfo Kabupaten Jayawijaya. Fokus utamanya adalah mengevaluasi efektivitas pemanfaatan akun Instagram resmi pemerintah daerah dalam menjalankan prinsip keterbukaan informasi publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi strategis dan praktis bagi pengembangan model komunikasi pemerintahan berbasis media sosial yang lebih inklusif dan efektif di wilayah pedalaman Papua.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada sejumlah studi sebelumnya guna memperkuat dasar teoritis serta memperjelas kontribusi kebaruan dari topik yang diangkat. Salah satu penelitian relevan adalah karya M. Mifta Farid dan Muhammad Ari Revaldo (2021) yang membahas efektivitas media sosial dalam penyebaran informasi pembangunan oleh pemerintah. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan fokus pada bagaimana media sosial dimanfaatkan untuk mempercepat komunikasi publik. Kesamaan dengan penelitian ini terletak pada pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah, namun tidak secara spesifik membahas platform Instagram di wilayah tertinggal seperti Kabupaten Jayawijaya. Novianti dan rekan-rekannya (2020) juga meneliti pemanfaatan media sosial dalam program pemerintah, mengambil studi kasus di Kabupaten Pangandaran. Penelitian ini menilai berbagai platform digital termasuk WhatsApp, Facebook, dan Instagram, serta bagaimana media tersebut digunakan dalam mendukung penyampaian informasi dan kebijakan pemerintah daerah. Penelitian ini memberikan pemahaman penting terkait pendekatan strategis pemerintah dalam komunikasi digital, meskipun tidak membahas secara mendalam efektivitas spesifik dari tiap platform. Rachmat Kriyantono (2020) dalam penelitiannya mengenai efektivitas website perguruan tinggi negeri sebagai sumber informasi mahasiswa memberikan gambaran evaluatif tentang kanal digital institusional. Meski bukan pada sektor pemerintahan daerah, studi ini berguna untuk memahami indikator efektivitas media digital, terutama dalam konteks komunikasi satu arah dan dua arah yang menjadi perhatian utama dalam penyebaran informasi publik.

Selanjutnya, Sapary, Rai, dan Sunarta (2017) meneliti strategi pengelolaan ekowisata berbasis masyarakat di Mokwam, Papua Barat, dengan menggunakan analisis SWOT untuk merumuskan pendekatan konservatif dan partisipatif dalam pengembangan kawasan. Penelitian ini menunjukkan pentingnya peran masyarakat dan pemerintah dalam menjaga keberlanjutan pengelolaan sumber daya berbasis lokal. Sitorus, Rosyidie, dan Suhirman (2017) turut meneliti ekowisata di

Danau Sentani, Papua, dengan fokus pada tantangan implementasi ekowisata berbasis komunitas. Mereka menekankan perlunya pendekatan sosial-budaya dan digital yang inklusif dalam pengembangan kepariwisataan di wilayah timur Indonesia. Penelitian oleh Lewenussa (2023) menawarkan pendekatan kolaboratif dalam pengelolaan ekowisata mangrove di Sorong melalui model Penta Helix, yaitu sinergi antara pemerintah, masyarakat, swasta, akademisi, dan media. Penelitian ini relevan dalam konteks tata kelola partisipatif yang juga diperlukan dalam komunikasi publik digital. Sementara itu, Dewi (2020) menyoroti strategi adaptasi ekowisata di Papua selama masa pandemi dengan pendekatan SWOT, yang memberikan gambaran bagaimana instansi dapat merespons tantangan dengan kebijakan yang responsif dan inovatif. Berdasarkan berbagai studi tersebut, dapat disimpulkan bahwa belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji efektivitas penggunaan media sosial Instagram oleh instansi pemerintah daerah dalam konteks pelayanan informasi publik, terutama di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur digital seperti Kabupaten Jayawijaya. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan pendekatan evaluatif berbasis teori efektivitas dan studi lapangan yang kontekstual.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menghadirkan kebaruan ilmiah dalam konteks komunikasi digital pemerintahan di daerah tertinggal, dengan fokus pada penggunaan media sosial Instagram oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Jayawijaya sebagai sarana utama penyebaran informasi pelayanan publik. Tidak seperti penelitian sebelumnya yang banyak menyoroti efektivitas media sosial secara umum atau berfokus pada daerah yang memiliki kematangan infrastruktur digital, penelitian ini lebih menekankan pada konteks geografis dan sosial yang unik di Papua Pegunungan, yang membutuhkan pendekatan komunikasi yang adaptif dan inklusif. Kebaruan lainnya terletak pada penggunaan teori efektivitas dari Siagian yang mencakup dimensi sumber daya, dana, sarana dan prasarana, kualitas dan kuantitas informasi, serta ketepatan waktu. Pendekatan ini digunakan untuk menilai bagaimana efektivitas penyebaran informasi tidak hanya ditentukan oleh jumlah konten yang dipublikasikan, tetapi juga oleh sejauh mana konten tersebut menjangkau, diterima, dan dimengerti oleh masyarakat sasaran. Penelitian ini juga memperluas pemahaman tentang bagaimana pemerintah daerah berperan aktif sebagai pengelola informasi publik yang andal di tengah keterbatasan. Dengan mengintegrasikan pendekatan kelembagaan dan komunikasi strategis, studi ini menyumbang wawasan baru dalam literatur e-government, khususnya dalam konteks daerah 3T yang selama ini kurang mendapat perhatian dalam studi komunikasi digital pemerintahan. Menurut Jumroh, J., Antoni, D., Mustain, A., & Pratama, M. Y. J. (2024) Studi kasus di Palembang mengonfirmasi bahwa penggunaan teknologi media sosial oleh pemerintah lokal meningkatkan orientasi pengguna, kualitas layanan publik, keterbukaan informasi, dan efisiensi layanan.

1.5. Tujuan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas pemanfaatan akun Instagram @jayawijayakab oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Jayawijaya sebagai media penyebaran informasi pelayanan publik kepada masyarakat. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor pendukung dan penghambat dalam proses komunikasi digital, serta merumuskan strategi pengelolaan informasi publik berbasis media sosial yang lebih adaptif, partisipatif, dan sesuai dengan kondisi lokal. Melalui pendekatan kualitatif yang berbasis pada teori efektivitas dan data lapangan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi penguatan peran pemerintah daerah dalam meningkatkan keterbukaan informasi dan kualitas pelayanan publik di era digital.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam efektivitas pemanfaatan akun Instagram @jayawijayakab sebagai media penyebaran informasi publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayawijaya. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami fenomena secara holistik, termasuk persepsi dan pengalaman para pemangku kepentingan terhadap kinerja media sosial pemerintah daerah dalam konteks digitalisasi informasi publik. Penelitian dilaksanakan selama tiga minggu, mulai dari tanggal 6 Januari hingga 27 Januari 2025, dan berlokasi di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayawijaya sebagai institusi yang mengelola akun Instagram resmi pemerintah daerah. Selain itu, peneliti juga melibatkan informan dari kalangan masyarakat yang aktif mengikuti akun Instagram tersebut, serta pengguna layanan informasi lainnya yang memiliki interaksi digital dengan pemerintah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara triangulasi, meliputi wawancara mendalam (in-depth interview), observasi langsung terhadap aktivitas digital di akun Instagram @jayawijayakab, dan dokumentasi terhadap konten, laporan kegiatan, serta arsip kebijakan pelayanan informasi publik. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memungkinkan fleksibilitas eksplorasi terhadap pengalaman informan, baik dari pihak internal pemerintah seperti kepala dinas, kepala bidang, dan staf pengelola media sosial, maupun dari masyarakat sebagai pengguna. Observasi dilakukan terhadap cara kerja akun Instagram, termasuk frekuensi unggahan, kualitas konten, interaksi pengguna, serta jenis informasi yang disampaikan. Dokumentasi diperoleh melalui pengumpulan data sekunder berupa peraturan daerah terkait keterbukaan informasi, laporan kegiatan publikasi digital, statistik interaksi di Instagram, serta dokumen pendukung lainnya yang dikeluarkan oleh Diskominfo Jayawijaya. Sumber data dalam penelitian ini mengacu pada pandangan Creswell (2014), yang menjelaskan bahwa dalam pendekatan kualitatif, data dapat diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumen, maupun materi visual. Dalam penelitian ini, data primer berasal dari hasil wawancara dan observasi langsung, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen resmi dan data digital Instagram pemerintah daerah. Pemilihan informan dilakukan secara purposive, yaitu secara sengaja berdasarkan peran dan relevansinya terhadap fokus penelitian. Informan terdiri atas kepala dinas, kepala bidang statistik, dan pengelola konten Instagram dari pihak Diskominfo, serta dua orang masyarakat yang aktif memberikan tanggapan dan mengikuti informasi yang dipublikasikan melalui akun Instagram pemerintah. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas media sosial Instagram sebagai kanal resmi penyebaran informasi publik di Kabupaten Jayawijaya, serta mengidentifikasi berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat optimalisasi komunikasi digital di daerah dengan tantangan geografis dan keterbatasan infrastruktur teknologi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian hasil dan pembahasan akan dideskripsikan hasil dari penelitian beserta pembahasan sehingga dapat menjawab rumusan masalah pada penelitian ini. Adapun penjelasan data dan deskripsi dari setiap indikator konsep penulisan berdasarkan perpaduan antara data primer dan data sekunder yang diperoleh selama penelitian oleh penulis.

3.1 Efektivitas Instagram dalam Menjalankan Keterbukaan Informasi kepada Masyarakat Kabupaten Jayawijaya

Efektivitas adalah ukuran untuk menilai sejauh mana suatu kegiatan atau program mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam konteks pemerintahan, efektivitas dapat dilihat dari kemampuan kebijakan publik dalam menyampaikan informasi yang tepat, mudah dipahami, dan berdampak pada

pemenuhan hak masyarakat. Keterbukaan informasi publik, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, menuntut badan publik untuk menyediakan informasi yang relevan dan mudah diakses. Instagram menjadi platform strategis bagi instansi pemerintah untuk menjangkau masyarakat secara cepat. Penilaian efektivitas akun Instagram @jayawijayakab oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayawijaya akan ditinjau berdasarkan lima dimensi utama menurut teori Siagian: sumber daya manusia, dana, sarana dan prasarana, kualitas dan kuantitas hasil, serta aspek waktu.

- **Sumber daya**

Efektivitas penyampaian informasi publik melalui Instagram @jayawijayakab sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang mengelolanya. Pegawai yang menangani akun ini umumnya berasal dari bidang kehumasan, namun mereka belum memiliki keahlian khusus dalam pengelolaan media sosial. Wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Arklaus Wandesi, menunjukkan bahwa meskipun ada pegawai yang terampil, masih ada kekurangan dalam pemahaman strategi digital. Oleh karena itu, pelatihan intensif dari ahli media sosial direncanakan untuk meningkatkan kompetensi pegawai, sementara pemahaman pegawai terhadap keterbukaan informasi publik juga berpengaruh pada kualitas informasi yang disampaikan.

- **Dana**

Dukungan dana merupakan elemen penting dalam efektivitas program digitalisasi informasi publik, namun alokasi anggaran untuk pengelolaan media sosial di DISKOMINFO Kabupaten Jayawijaya masih terbatas. Kepala Dinas, Arklaus Wandesi, berharap ada alokasi anggaran khusus untuk kegiatan promosi di media sosial agar pengelolaan konten dapat lebih berkelanjutan. Manajemen anggaran yang baik diperlukan untuk sosialisasi media sosial, tetapi saat ini belum terkoordinasi dengan baik. Terbatasnya dana untuk pengembangan konten berkualitas menjadi tantangan utama, dan tanpa dukungan finansial yang cukup, pengelolaan media sosial tidak dapat dilakukan secara profesional.

- **Sarana dan pra sarana**

DISKOMINFO Kabupaten Jayawijaya memiliki perangkat penunjang seperti komputer dan akses internet, namun pemanfaatannya belum optimal. Keterbatasan pengetahuan teknis dan minimnya perangkat lunak pendukung menghambat efektivitas penggunaan sarana. Kepala Bidang Infrastruktur, Wilson Dimara, mengungkapkan bahwa pengelolaan media sosial masih sangat bergantung pada kemampuan manual pegawai. Ketiadaan sistem manajemen konten yang terintegrasi menyebabkan proses produksi konten menjadi tidak efisien, dan kualitas koneksi internet yang tidak merata di Kabupaten Jayawijaya juga menjadi kendala aksesibilitas informasi publik.

- **Kualitas dan kuantitas**

Kualitas dan kuantitas konten di Instagram @jayawijayakab mencerminkan efektivitas pemerintah dalam keterbukaan informasi publik. Konten yang dipublikasikan cenderung bersifat satu arah dan kurang interaktif, sehingga masyarakat menginginkan informasi yang lebih menarik dan bervariasi, seperti video dan infografis. Frekuensi publikasi konten juga belum konsisten, lebih dipengaruhi oleh kegiatan pemerintahan. Meskipun ada peningkatan jumlah pemohon informasi, perlu ada upaya lebih aktif untuk mendorong masyarakat menggunakan kanal ini sebagai sumber informasi utama.

- **Waktu**

Ketepatan waktu dalam penyampaian informasi sangat penting untuk efektivitas komunikasi publik. Meskipun ada upaya untuk menyampaikan informasi secara tepat waktu, masih ada kendala dalam proses birokrasi dan teknologi yang menghambat kecepatan respon. Keterlambatan dalam penyebaran informasi dapat mengurangi kepercayaan publik, dan DISKOMINFO menyadari pentingnya kecepatan waktu sebagai bagian integral dari prinsip keterbukaan informasi publik. Namun, perlu ada langkah konkret untuk meningkatkan efisiensi kerja dan mempercepat proses pengambilan keputusan agar informasi dapat disampaikan dengan lebih responsif.

3.2 Faktor Penghambat Keterbukaan Informasi

- Rendahnya literasi digital masyarakat di Kabupaten Jayawijaya menghambat efektivitas penyampaian informasi publik melalui Instagram. Meskipun akses terhadap perangkat digital meningkat, pemahaman masyarakat tentang cara memanfaatkan teknologi untuk mengakses informasi masih terbatas, terutama di daerah pedalaman. Hal ini menyebabkan rendahnya keterlibatan masyarakat terhadap konten yang disajikan, sehingga informasi penting tidak menjangkau seluruh segmen masyarakat. Peningkatan literasi digital melalui pelatihan dan kerja sama lintas sektor sangat diperlukan untuk mengoptimalkan penggunaan media digital sebagai sumber informasi.
- Kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang profesional dan tidak adanya standar operasional prosedur (SOP) dalam pengelolaan media sosial menjadi tantangan besar. Pengelolaan akun Instagram pemerintah sering dilakukan secara konvensional dan dianggap sebagai beban tambahan bagi pegawai. Ketiadaan staf khusus dengan kompetensi di bidang komunikasi digital mengakibatkan kualitas konten yang rendah. Tanpa SOP, pengelolaan menjadi reaktif dan tidak terencana. Pemerintah perlu merekrut SDM khusus dan menyusun SOP agar pengelolaan media sosial lebih profesional dan efektif. Lemahnya koordinasi antar OPD dan minimnya anggaran. Menurut **Asri Buding & Tiarani, S. N. (2021)** menyoroti pentingnya sistem internal dan SDM terlatih untuk mendukung digitalisasi pelayanan instansi pemerintah, termasuk penggunaan media social.
- Lemahnya koordinasi antara Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) menghambat efektivitas keterbukaan informasi publik. Dinas Kominfo kesulitan mengumpulkan informasi dari OPD lain, sehingga konten yang dipublikasikan terbatas. Selain itu, minimnya anggaran khusus untuk pengelolaan media sosial mengakibatkan kualitas konten tidak memenuhi standar. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah daerah untuk memperbaiki koordinasi antar-OPD dan mengalokasikan anggaran khusus untuk mendukung digitalisasi informasi publik secara profesional.

3.3 Upaya Pemerintah dalam Memenuhi Prinsip Keterbukaan Informasi melalui Instagram

- Pemerintah Kabupaten Jayawijaya telah menjadikan akun Instagram @jayawijayakab sebagai salah satu kanal resmi untuk menyebarkan informasi publik. Melalui platform ini, pemerintah berusaha menjangkau masyarakat dengan pendekatan modern yang sesuai dengan kebiasaan generasi digital. Informasi mengenai agenda kepala daerah, capaian pembangunan, dan pelayanan masyarakat rutin dibagikan, memungkinkan penyebaran informasi yang lebih cepat dibandingkan saluran formal. Wilson Dimara, pegawai pengelola media sosial, menegaskan

bahwa mereka berupaya memperbarui konten secara berkala agar masyarakat merasa lebih terlibat. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi juga menambahkan bahwa Instagram menjadi saluran utama karena masyarakat lebih aktif di media sosial, dan banyak warga mengaku mendapatkan informasi yang berguna dari akun tersebut.

- Untuk memperkuat pengelolaan media sosial, pemerintah daerah mulai memberikan pelatihan internal bagi pegawai Dinas Kominfo terkait keterbukaan informasi dan manajemen media digital. Kepala Dinas Kominfo, Arklaus Wandesi, menyatakan bahwa pelatihan terstruktur diadakan untuk meningkatkan kemampuan teknis pegawai dalam desain dan penyampaian pesan. Sekretariat DISKOMINFO, Ibu Ance Rumbekwan, menambahkan bahwa meskipun sudah ada pelatihan, masih diperlukan peningkatan dalam merespons komentar masyarakat. Koordinasi lintas instansi juga diperkuat, dengan mendorong setiap OPD untuk menyuplai informasi kegiatan agar publikasi di Instagram lebih informatif.
- Pemerintah mulai menyusun perencanaan konten dalam bentuk kalender editorial untuk memastikan unggahan informasi dilakukan secara rutin dan terarah. Pendekatan visual dengan desain menarik seperti infografis dan video pendek diterapkan untuk meningkatkan minat baca masyarakat. Salah satu pengelola akun menjelaskan bahwa desain yang menarik penting agar orang tertarik membaca. Mereka juga menggunakan fitur interaktif seperti polling untuk mendapatkan umpan balik dari masyarakat. Masyarakat mengakui bahwa kualitas informasi sudah baik, namun berharap ada peningkatan kuantitas dan kecepatan informasi, agar mereka tidak terlambat mendapatkan berita penting.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori efektivitas menurut Siagian (2015) sebagai kerangka utama untuk menganalisis efektivitas pemanfaatan akun Instagram @jayawijakab oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayawijaya dalam penyebaran informasi publik. Teori efektivitas yang digunakan mencakup lima indikator utama yaitu pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana, kualitas dan kuantitas, dana, serta waktu dalam pelaksanaan program. Pendekatan ini digunakan untuk melihat sejauh mana media sosial Instagram sebagai kanal digital pemerintah mampu menjangkau masyarakat, memberikan informasi yang akurat, serta menciptakan hubungan interaktif antara pemerintah dan publik di wilayah yang tergolong sebagai daerah 3T (tertinggal, terdepan, dan terluar). Penelitian ini menemukan bahwa penggunaan akun Instagram resmi milik Pemkab Jayawijaya telah dimanfaatkan sebagai sarana penyampaian informasi kegiatan pemerintah, sosialisasi kebijakan publik, dan promosi program daerah. Namun, dari sisi efektivitas, pemanfaatannya belum maksimal. Hal ini disebabkan oleh sejumlah kendala, seperti keterbatasan personel pengelola media sosial, minimnya pelatihan dan literasi digital bagi aparatur, serta belum tersedianya alokasi anggaran khusus untuk mendukung operasionalisasi platform digital tersebut. Selain itu, dari sisi masyarakat, masih rendahnya literasi digital dan keterbatasan akses terhadap internet juga turut menjadi faktor penghambat utama dalam optimalisasi fungsi Instagram sebagai media keterbukaan informasi publik. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian M. Mifta Farid dan Muhammad Ari Revaldo (2021) yang menyatakan bahwa media sosial memang menjadi instrumen penting dalam mempercepat komunikasi pemerintah, namun efektivitasnya sangat tergantung pada kesiapan organisasi serta tingkat penerimaan masyarakat. Penelitian Novianti et al. (2020) juga menguatkan bahwa strategi digital pemerintah memerlukan pendekatan yang holistik, termasuk dalam pengelolaan konten dan interaksi dengan pengguna. Sementara itu, studi Rachmat Kriyantono (2020) menyoroti pentingnya kanal digital yang responsif dan dapat diandalkan sebagai sumber informasi resmi yang mudah diakses, baik di sektor pendidikan maupun pemerintahan.

Menurut Aji, G. A., Sukardani, P., & Setianingrum, V. M. (2023) Dalam penelitian kasus Instagram pada Dinas Perhubungan Surabaya, ditemukan bahwa interaktivitas—melalui pesan kreatif yang responsif—meningkatkan kepuasan dan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat. Jika dikaitkan dengan studi dalam konteks geografis yang sebanding, penelitian Sapary, Rai, dan Sunarta (2017) di Papua Barat menekankan pentingnya partisipasi masyarakat lokal dalam pengelolaan komunikasi pariwisata berbasis komunitas. Penelitian tersebut menggambarkan bahwa strategi komunikasi akan lebih efektif apabila dilakukan secara kolaboratif antara pemerintah, masyarakat, dan pihak lain yang relevan. Hal ini juga didukung oleh temuan Sitorus, Rosyidie, dan Suhirman (2017) yang menekankan perlunya pendekatan sosial dan budaya dalam membangun komunikasi berbasis ekowisata di Danau Sentani. Lebih lanjut, Lewenussa (2023) menawarkan pendekatan Penta Helix dalam membangun komunikasi publik melalui sinergi lima elemen utama: pemerintah, swasta, akademisi, media, dan masyarakat. Model ini relevan jika diterapkan dalam pengembangan strategi komunikasi digital di Jayawijaya, di mana kondisi geografis dan infrastruktur masih menjadi kendala utama. Sementara itu, Dewi (2020) dalam penelitiannya mengenai strategi ekowisata selama pandemi di Papua, menunjukkan bahwa komunikasi digital yang responsif dan adaptif merupakan kunci dalam menjaga kesinambungan informasi di tengah krisis dan keterbatasan. Penelitian ini juga menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi teknologi yang tersedia dengan pemanfaatan aktualnya di tingkat lokal. Instagram sebagai platform visual yang sangat populer belum sepenuhnya dijadikan media interaktif oleh Diskominfo Jayawijaya. Sebagian besar konten masih bersifat satu arah dan kurang melibatkan masyarakat dalam bentuk dialog atau respon. Hal ini menunjukkan belum optimalnya kualitas interaksi digital sebagai bagian dari pelayanan publik. Rendahnya engagement juga memperkuat temuan bahwa efektivitas tidak hanya ditentukan oleh keberadaan platform, melainkan bagaimana platform tersebut dikelola secara kreatif, konsisten, dan strategis. Dengan menggunakan teori efektivitas dari Siagian, penelitian ini memberikan gambaran konkret bahwa media sosial Instagram memiliki potensi besar sebagai instrumen keterbukaan informasi pemerintah daerah. Namun, untuk menjadi efektif, dibutuhkan penguatan pada aspek kelembagaan, sumber daya manusia, ketersediaan dana, serta pelatihan teknis yang memadai. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan literatur dalam konteks pemanfaatan media sosial oleh pemerintah daerah di wilayah tertinggal, serta menyumbang kerangka evaluatif yang dapat diterapkan untuk memperbaiki kinerja komunikasi digital sektor publik. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada fokusnya yang spesifik pada platform Instagram sebagai saluran resmi komunikasi publik oleh pemerintah daerah di Papua Pegunungan. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang banyak membahas media sosial secara umum atau terbatas pada wilayah dengan infrastruktur digital yang matang, penelitian ini menyajikan perspektif berbasis kondisi lokal dengan pendekatan lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini dapat menjadi acuan strategis dalam penguatan transformasi digital pemerintahan yang inklusif dan responsif terhadap tantangan sosial, budaya, dan geografis di Indonesia bagian timur.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penelitian ini mengungkap beberapa temuan menarik yang memperkaya pemahaman mengenai dinamika pemanfaatan media sosial Instagram sebagai sarana penyebaran informasi publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jayawijaya. Salah satu temuan penting adalah rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses interaksi dua arah melalui akun Instagram @jayawijayakab. Meskipun akun tersebut telah digunakan untuk menyampaikan berbagai informasi dan agenda pemerintah, tingkat respons dan keterlibatan masyarakat dalam memberikan umpan balik, komentar, maupun dukungan terhadap konten masih sangat terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa media sosial pemerintah belum sepenuhnya menjadi ruang dialog yang

inklusif antara pemerintah dan publik. Minimnya partisipasi digital ini sejalan dengan temuan M. Mifta Farid dan Muhammad Ari Revaldo (2021) yang menekankan bahwa keberhasilan komunikasi publik di media sosial bergantung pada aspek keterlibatan, bukan sekadar keberadaan kanal. Rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat Jayawijaya juga menjadi tantangan yang signifikan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, banyak warga yang belum terbiasa menggunakan media sosial untuk memperoleh informasi pemerintahan. Akses yang terbatas terhadap jaringan internet serta perangkat digital turut memperkuat kesenjangan digital yang ada. Dalam konteks ini, media sosial belum berfungsi optimal sebagai jembatan keterbukaan informasi, melainkan baru sebatas alat penyampaian satu arah dari pemerintah. Padahal, keberhasilan komunikasi digital memerlukan pemahaman bersama antara penyampai dan penerima informasi, serta ketersediaan infrastruktur yang mendukung proses tersebut secara merata. Temuan menarik lainnya adalah bahwa pengelolaan akun Instagram masih dilakukan oleh tim terbatas dengan sumber daya manusia yang belum dibekali pelatihan teknis komunikasi digital. Konten yang dipublikasikan cenderung bersifat dokumentatif dan formal, serta kurang mengedepankan storytelling visual atau pendekatan komunikasi yang lebih ringan dan menarik bagi masyarakat umum. Strategi ini menunjukkan bahwa pengelolaan akun masih berorientasi pada tugas administrasi, bukan pada manajemen komunikasi publik yang adaptif. Hal ini menguatkan pernyataan Novianti et al. (2020) bahwa keberhasilan strategi komunikasi digital sangat dipengaruhi oleh kompetensi tim pengelola dan kemampuan institusi dalam beradaptasi dengan perkembangan platform.

Jika dibandingkan dengan pendekatan partisipatif yang ditawarkan oleh model Penta Helix dalam penelitian Lewenussa (2023), strategi komunikasi Diskominfo Jayawijaya masih bersifat top-down dan belum melibatkan banyak aktor seperti komunitas lokal, media lokal, atau pemuda digital sebagai duta informasi daerah. Padahal, di wilayah seperti Papua Pegunungan, pendekatan kolaboratif yang mengintegrasikan peran berbagai pihak sangat penting untuk membangun komunikasi yang berkelanjutan dan membumi. Selanjutnya, temuan lainnya menunjukkan bahwa belum tersedia mekanisme evaluasi efektivitas media sosial secara berkala. Tidak adanya indikator kinerja digital seperti tingkat engagement, jangkauan konten, atau umpan balik publik membuat pengembangan konten dan perbaikan strategi tidak berbasis data. Dalam konteks daerah yang sedang mengembangkan digitalisasi pelayanan, kurangnya evaluasi digital ini dapat menghambat proses peningkatan kualitas informasi publik secara signifikan. Penelitian oleh Rachmat Kriyantono (2020) menegaskan bahwa keberhasilan kanal informasi digital tergantung pada monitoring dan evaluasi yang sistematis, agar komunikasi bisa disesuaikan dengan kebutuhan dan kebiasaan masyarakat. Selain itu, keterbatasan anggaran yang dialokasikan untuk manajemen media sosial menyebabkan minimnya inovasi dalam bentuk konten video, desain grafis yang menarik, atau penggunaan fitur interaktif seperti live streaming dan Q&A. Hal ini menyebabkan akun Instagram pemerintah kalah bersaing dengan akun non-pemerintah seperti milik komunitas atau tokoh lokal yang lebih kreatif dan komunikatif. Sementara itu, menurut studi Dewi (2020), strategi komunikasi yang efektif di wilayah terpencil harus menyesuaikan dengan konteks lokal dan mengoptimalkan media visual untuk menjangkau audiens dengan keterbatasan baca-tulis. Dengan demikian, temuan-temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas pemanfaatan Instagram sebagai sarana penyebaran informasi publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan platform, tetapi juga pada kapasitas kelembagaan, kompetensi pengelola, partisipasi masyarakat, serta kesesuaian strategi dengan kondisi sosial, budaya, dan infrastruktur daerah. Penelitian ini memperlihatkan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan informasi publik di Jayawijaya memerlukan pendekatan yang lebih inklusif, kreatif, dan adaptif terhadap tantangan lokal. Perlu adanya sinergi antara perencanaan strategis, pelibatan masyarakat digital, serta

peningkatan sumber daya komunikasi pemerintah daerah agar media sosial dapat menjadi sarana pelayanan informasi yang benar-benar efektif dan berdaya guna.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan Instagram oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayawijaya melalui akun @jayawijayakab telah berjalan, namun belum efektif. Akun tersebut telah digunakan untuk menyampaikan informasi publik, tetapi masih minim interaksi dan keterlibatan masyarakat. Faktor penghambat utamanya adalah keterbatasan SDM, rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya strategi komunikasi digital yang terarah, serta keterbatasan anggaran dan pelatihan pengelola media sosial. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas membutuhkan strategi yang lebih partisipatif, berbasis data, dan adaptif terhadap kondisi lokal. Seperti yang dikemukakan Asmungi dan Buding (2022) yang menunjukkan bahwa meskipun Instagram banyak digunakan untuk penyebaran informasi publik, efektivitasnya masih terbatas karena keterbatasan SDM dan kurangnya evaluasi konten secara berkala.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini hanya mencakup satu akun Instagram pemerintah daerah dan menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga bersifat kontekstual dan tidak bisa digeneralisasi. Keterbatasan data teknis Instagram dan kurangnya dokumentasi internal turut membatasi analisis secara lebih dalam.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*): Penelitian lanjutan disarankan dilakukan di daerah lain dengan pendekatan campuran (*mixed method*) untuk menggabungkan analisis naratif dan statistik digital. Fokus ke depan dapat diarahkan pada strategi konten, efektivitas interaksi digital, dan integrasi media sosial dengan pelayanan publik lainnya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Jayawijaya beserta seluruh staf yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini dan memberikan data serta informasi yang sangat berharga.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aji, G. A., Sukardani, P., & Setianingrum, V. M. (2023). Interaktivitas komunikasi publik melalui Instagram Dinas Perhubungan Surabaya. *Jurnal Komunikasi Pemerintahan Daerah*, 5(1), 73–88. <https://doi.org/10.37535/103004120232>
- Aji Machmud, F. E., Tobirin, T., & Rokhman, A. (2024). Social Media and E-Government in Indonesia: A Meta-Analysis Study of Transparency, Participation, Trust, and Collaboration. *Open Access Indonesia Journal of Social Sciences*, 7(2), 416–426. <https://doi.org/10.37275/oaijss.v7i4.256>
- Alshurideh, M., Al-Jarrah, I., & Salloum, S. A. (2023). The impact of government use of social media and social media contradictions on trust in government and citizens' attitudes in times of crisis. *Journal of Business Research*, 159, 113748. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113748>
- Asmungi, A. N., & Buding, A. (2022). Pemanfaatan Instagram untuk komunikasi publik di instansi pemerintah daerah: Studi di Kota Bandung. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(2), 99–118. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v5i2.3321>
- Buding, A., & Tiarani, S. N. (2021). Implementasi Sabilulungan Sistem Penilaian Kinerja Pegawai (SASIKAP). *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2). <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2312>

- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/research-design/book237357>
- Dewi, K. (2020). Resiliensi Ekowisata Papua selama Pandemi: Strategi Adaptif di Tengah Krisis. *Journal of Tourism and Sustainability*, 7(2), 133–145. <https://doi.org/10.24922/eot.v7i2.61831>
- Farid, M. M., & Revaldo, M. A. (2021). Efektivitas Media Sosial dalam Penyebaran Informasi Pembangunan oleh Pemerintah. *Jurnal Komunikasi Publik*, 9(1), 45–56. <https://doi.org/10.25008/jkp.v9i1.544>
- Fissi, S., Gori, E., & Romolini, A. (2021). Social media government communication and stakeholder engagement in the era of Covid-19: Evidence from Italy. *International Journal of Public Sector Management*. <https://doi.org/10.1108/ijpsm-06-2021-0145>
- Jumroh, J., Antoni, D., Mustain, A., & Pratama, M. Y. J. (2024). Exploring the impact of social media technology on public service efficiency: A case study of Indonesian local government. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(8), Article 5181. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i8.5181>
- Kriyantono, R. (2020). Evaluasi Website sebagai Sumber Informasi Resmi Perguruan Tinggi Negeri. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 18(2), 147–162. <https://doi.org/10.24002/jik.v18i2.4742>
- Lestari, A. P., & Rohimakumullah, M. A. A. (2022). Strategi pengelolaan Instagram sebagai media informasi publik oleh Pemkot Bogor selama pandemi Covid-19. *Kanal: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(1), 26–34. <https://doi.org/10.21070/kanal.v11i1.1686>
- Lewenussa, R. (2023). Strategi Pengelolaan Ekowisata Mangrove di Sorong dengan Pendekatan Penta Helix. *Proceedings of International Conference on Tourism and Entrepreneurship*. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-146-3_10
- Nainggolan, R. R. E., & Rotzami, R. (2024). Kualitas Pelayanan Aduan Darurat Melalui Call Center 112 (Studi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah). *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 50–75. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4458>
- Novianti, R., Santosa, A., & Ramadhan, M. (2020). Peran Media Sosial dalam Program Pemerintah Daerah: Studi Kasus Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 21–34. <https://doi.org/10.31289/jan.v10i1.3397>
- Sapary, A., Rai, I. N., & Sunarta, I. N. (2017). Strategi Pengelolaan Ekowisata Berbasis Masyarakat di Mokwam, Papua Barat. *E-Journal of Environmental Science*, 11(2), 72–80. <https://doi.org/10.24843/EJES.2017.v11.i02.p06>
- Sardi, A. N. (2021). Pemanfaatan media sosial sebagai kegiatan kehumasan Perpustakaan IPDN Jatinangor. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 45–58. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2312>
- Siagian, S. P. (2015). *Teori Administrasi Publik*. Jakarta: Bumi Aksara. (Buku)
- Sitorus, S., Rosyidie, A., & Suhirman, M. (2017). Pengembangan Ekowisata Berbasis Komunitas di Danau Sentani, Papua. *Etourism Journal*, 4(1), 19–30. <https://doi.org/10.24922/eot.v4i1.30166>
- Syuhada, M. H., Basnella, R., & Zahraty, W. (2024). Analisis Kematangan Digital Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam Menggunakan Digital Maturity Model 5.0. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 125–146. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4475>
- Trevisan, M., Vassio, L., Drago, I., et al. (2019). Towards Understanding Political Interactions on Instagram. *ArXiv Preprint*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.1904.11719>