

**DESKRIPSI INTERAKSI MEDIA SOSIAL PADA INSTAGRAM REELS DAN
TIKTOK @TANGERANGTV DALAM PENYEBARAN INFORMASI
DISKOMINFO KOTA TANGERANG**

Laksmana Rajwa Pandega

NPP. 33.0597

Program Studi

Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: laksmana.rajwa@gmail.com

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

Email: megandaru@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): The use of short-form video platforms such as Instagram Reels and TikTok by local governments has increased, but the two-way interaction between government accounts and the public remains suboptimal. The official account of the Tangerang City Communication and Informatics Agency, @tangerangtv, shows high engagement rates yet low and inconsistent admin responsiveness, leading to horizontal interactions among citizens. **Purpose:** This study aims to describe the social media interactions formed on Instagram Reels and TikTok @tangerangtv in the information dissemination of Diskominfo Tangerang City. **Method:** This research employs a descriptive qualitative approach using Granovetter's (1973) Strength of Weak Ties theory. Data were collected through in depth interviews with ten informants (including the head of division, admin, and community members), observation of comment sections, and documentation. Analysis was assisted by NVivo 12. **Result:** The study found that interactions are dominated by weak ties. All community informants had no personal relationship with the admin, comment intensity was low, but trust remained high due to the account's official status. Horizontal interactions (citizen-to-citizen mutual assistance) emerged as an alternative mechanism. Instagram @tangerangtv achieved 652,553 impressions and 17,900 interactions, while TikTok reached 265,000 views with 145 comments and 1,021 shares in a 30-day period. **Conclusion:** The study concludes that weak ties are effective for disseminating public information despite limited admin responsiveness. It is recommended that Diskominfo improve responsiveness, utilize interactive features, and strengthen collaboration with local communities and influencers.

Keywords: social media interaction; Instagram Reels; TikTok; Weak Ties; Diskominfo Tangerang City; information dissemination.

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Pemanfaatan media sosial berbasis video pendek oleh pemerintah daerah meningkat, namun interaksi dua arah antara akun pemerintah dengan masyarakat masih kurang optimal. Akun resmi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tangerang, @tangerangtv, menunjukkan tingkat keterlibatan (engagement) tinggi namun responsivitas admin rendah dan tidak konsisten, sehingga memicu interaksi horizontal antar sesama warga. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan interaksi media sosial yang terbentuk pada konten Instagram Reels dan TikTok @tangerangtv dalam penyebaran informasi Diskominfo Kota Tangerang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teori The Strength of Weak Ties dari Granovetter (1973). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap sepuluh informan (kepala bidang, admin, dan masyarakat), observasi kolom komentar, dan dokumentasi. Analisis data dibantu perangkat lunak NVivo 12. **Hasil/Temuan:** Penelitian menemukan bahwa interaksi didominasi oleh ikatan lemah (weak ties). Seluruh informan masyarakat tidak memiliki hubungan personal dengan admin, intensitas komentar rendah, namun kepercayaan tinggi karena status akun resmi pemerintah. Interaksi horizontal (saling membantu menjawab) menjadi mekanisme alternatif. Data insight menunjukkan akun Instagram @tangerangtv meraih 652.553 tayangan dan 17.900 interaksi, sementara TikTok mencapai 265.000 tayangan, 145 komentar, dan 1.021 bagikan dalam periode 30 hari. **Kesimpulan:** Penelitian menyimpulkan bahwa ikatan lemah efektif untuk distribusi informasi publik meskipun responsivitas admin terbatas. Disarankan Diskominfo meningkatkan responsivitas admin, mengoptimalkan fitur interaktif seperti polling dan sesi live, serta memperkuat kolaborasi dengan komunitas lokal dan influencer. **Kata kunci:** Interaksi media sosial; Instagram reels; TikTok; Weak Ties; Diskominfo Kota Tangerang; penyebaran informasi.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah paradigma komunikasi publik. Indonesia mencatat penetrasi internet sebesar 80,66% pada tahun 2025, dengan rata-rata waktu penggunaan media sosial tertinggi pada TikTok (38 jam 26 per bulan) dan Instagram (16 jam 10 per bulan) (Goodstats, 2025). Pemerintah daerah memanfaatkan momentum ini untuk menyebarluaskan informasi publik, termasuk Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tangerang melalui akun @tangerangtv di Instagram dan TikTok.

Akun @tangerangtv memiliki 124.099 pengikut di Instagram dan 25.457 pengikut di TikTok (per April 2026). Konten video pendek (reels dan TikTok) mencapai engagement rate tinggi, dengan ribuan tayangan dan interaksi. Namun, fenomena paradoks muncul: meskipun jangkauan luas, respons admin terhadap komentar masyarakat minim dan tidak konsisten. Masyarakat cenderung saling membantu menjawab pertanyaan di kolom komentar tanpa keterlibatan admin. Hal ini menunjukkan pergeseran pola komunikasi dari vertikal (pemerintah-masyarakat) menjadi horizontal (masyarakat-masyarakat).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (*Research Gap*)

Secara teoretis, penelitian tentang penerapan *e-government* untuk pencegahan *stunting* masih tergolong langka dan belum banyak mendapat perhatian dari akademisi di bidang ilmu pemerintahan. Karena penerapan adalah tindakan mempraktikkan suatu metode, teori atau elemen lainnya untuk menghasilkan tujuan spesifik serta memenuhi keperluan yang diinginkan oleh individu, kelompok, atau golongan yang sudah direncanakan dan disusun dengan baik Flechsig dkk (2022). Berdasarkan analisis bibliometrik menggunakan VOSviewer terhadap publikasi ilmiah dari database *Google Scholar*, terlihat bahwa kluster penelitian *e-government system* terpisah secara signifikan dari kluster *stunting prevention*. Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa meskipun kedua topik telah banyak diteliti secara terpisah, kajian yang secara spesifik mengintegrasikan keduanya dalam satu kerangka analisis masih sangat terbatas. Padahal, pemanfaatan teknologi digital untuk mengatasi masalah gizi kronis pada balita merupakan kebutuhan mendesak di era transformasi digital pemerintahan saat ini.

Lebih lanjut, penelitian yang menggunakan teori Elemen Sukses Penerapan *E-Government* dari Harvard JFK School dalam karya Indrajit (2016) untuk menganalisis aplikasi pencegahan *stunting* di tingkat kabupaten juga belum pernah dilakukan sebelumnya. Teori ini selama ini lebih banyak diterapkan pada konteks *e-government* di sektor administrasi kependudukan, perizinan, atau pelayanan sosial, belum pada sektor kesehatan yang memiliki karakteristik berbeda seperti keterlibatan relawan (kader posyandu) dan tantangan geografis yang kompleks. Karena pada dasarnya pelayanan publik adalah bentuk penyelenggaraan kegiatan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat luas Ojasalo dkk (2024). Dengan demikian, terdapat *knowledge gap* yang jelas belum ada penelitian yang secara sistematis menguji apakah elemen *support*, *capacity*, dan *value* dari teori Indrajit dapat menjelaskan keberhasilan atau kegagalan penerapan *e-government* di bidang pencegahan *stunting*. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut sekaligus menguji relevansi teori tersebut dalam konteks yang baru.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai mekanisme interaksi horizontal di media sosial pemerintah daerah. Osborne (2018) berpendapat bahwa organisasi layanan publik perlu beralih ke logika pelayanan publik yang mengutamakan koproduksi nilai bersama warga. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, pemerintah kota akan kekurangan dasar untuk menyusun strategi komunikasi digital yang responsif, sehingga potensi media sosial sebagai ruang dialog publik tidak termanfaatkan secara optimal. Mergel (2019) menambahkan bahwa tim layanan digital di pemerintahan harus dirancang untuk responsivitas, bukan sekadar produksi konten.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik interaksi media sosial pemerintah daerah.

- 1) Penelitian pertama dilakukan oleh Nanda Aurellia Putri dan Aufarul Marom (2024) yang meneliti peranan terpaan media sosial (Instagram dan TikTok) pada Generasi Z dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik di Kota Semarang menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian tersebut menemukan bahwa Generasi Z memiliki kesadaran tinggi akan keterbukaan

informasi, namun masih menghadapi tantangan literasi digital dan rendahnya keinginan mengikuti diskusi publik. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada fokus penggunaan Instagram dan TikTok sebagai kanal penyebaran informasi publik, sementara perbedaannya adalah penelitian tersebut berfokus pada implementasi kebijakan keterbukaan informasi, bukan pada pola interaksi.

2) Penelitian kedua dilakukan oleh Fara Amelia dan kawan-kawan (2024) tentang pemanfaatan TikTok sebagai media informasi publik oleh Dinas Kominfo Provinsi Sumatera Selatan, juga menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasilnya menunjukkan bahwa pemanfaatan TikTok meningkatkan visibilitas dan keterlibatan publik, dengan kenaikan pengikut serta peningkatan like dan tayangan, disertai evaluasi berjenjang untuk perbaikan konten. Persamaan dengan penelitian ini adalah pada pemanfaatan TikTok sebagai media informasi publik, namun penelitian ini lebih menekankan metrik engagement dan pertumbuhan pengikut.

3) Penelitian ketiga oleh Fauziyah Hanifah dan Isnani Dzuhrina (2024) mengkaji optimasi media sosial Instagram Disdukcapil Sidoarjo sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dengan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimasi tersebut masih belum sepenuhnya memenuhi dimensi context, communication, collaboration, dan connection. Persamaan dengan penelitian ini adalah penggunaan Instagram sebagai kanal informasi publik dan interaksi dengan publik, tetapi perbedaannya terletak pada fokus peningkatan kualitas layanan publik.

4) Penelitian keempat oleh Mutiara Syanti dan Sinta Paramita (2024) tentang strategi media informasi masyarakat Kota Tangerang melalui akun Instagram @abouttng menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini menemukan bahwa akun tersebut berupaya menyebarkan informasi dengan fokus pada konten informatif dan edukatif, memanfaatkan fitur stories dan reels untuk memperoleh umpan balik dari followers. Persamaan dengan penelitian ini adalah fokus pada interaksi antara media digital dan masyarakat untuk penyebaran informasi publik di Kota Tangerang serta penggunaan metode kualitatif deskriptif. Perbedaannya, penelitian pada akun @abouttng fokus pada Instagram secara umum, sedangkan penelitian ini berfokus pada Instagram Reels dan TikTok dengan strategi mirroring content.

5) Penelitian kelima oleh Loso Judijanto dan rekan-rekan (2023) berjudul pengaruh sumber informasi dan interaksi sosial di media sosial terhadap pembentukan opini politik masyarakat di Indonesia dengan metode kuantitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa media sosial menjadi sumber utama informasi politik dengan hubungan positif terhadap opini politik. Persamaan dengan penelitian ini adalah menekankan dinamika peran interaksi sosial dalam pembentukan opini, namun perbedaannya penelitian ini berfokus pada penyebaran informasi Diskominfo dan cara masyarakat berinteraksi di dua platform video pendek.

6) Penelitian keenam oleh Faiz Ghiffari (2024) meneliti strategi Government Public Relations oleh Dinas Sosial DKI Jakarta pada akun @pusdatinkesosdki dalam memberi sosialisasi mengenai Data Terpadu Kesejahteraan Sosial menggunakan metode campuran (mix methods). Penelitian ini menemukan bahwa akun tersebut efektif sebagai alat GPR untuk transparansi dan partisipasi publik, serta jaringan luas (weak ties) di media sosial memfasilitasi penyebaran informasi DTKS. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan teori the strength of weak ties dan metode deskriptif, namun penelitian Ghiffari juga mencakup engagement kuantitatif dan aspek GPR seperti transparansi dan manajemen krisis.

7) Penelitian ketujuh oleh Fonita Ayu Safriana (2025) menganalisis interaksi media sosial Instagram @bkppbojonegoro dengan masyarakat dalam distribusi informasi di Kabupaten Bojonegoro menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa interaksi didominasi oleh Weak Ties (Ikatan Lemah). Meskipun hubungan tidak dekat secara personal dan interaksi minim, masyarakat tetap memiliki kepercayaan tinggi terhadap informasi yang disampaikan karena akun tersebut adalah akun resmi pemerintah. Persamaan dengan penelitian ini sangat signifikan, meliputi fokus pada interaksi pemerintah dan masyarakat di media sosial, penggunaan metode kualitatif deskriptif, serta penggunaan teori The Strength of Weak Ties sebagai pisau analisis. Perbedaannya terletak pada objek penelitian (BKPP Kabupaten Bojonegoro dengan fokus kepegawaian) dan platform yang diteliti (hanya Instagram, sedangkan penelitian ini juga mencakup TikTok serta membandingkan keduanya).

Secara umum, penelitian-penelitian terdahulu tersebut menunjukkan dominasi metode kualitatif dengan beragam pendekatan teoritis, namun belum ada yang secara khusus membandingkan dua platform (Instagram Reels dan TikTok) dengan strategi mirroring content pada akun pemerintah daerah serta menggunakan NVivo 12 untuk visualisasi data kualitatif. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Kebaruan penelitian ini terletak pada:

- (1) objek penelitian yang membandingkan dua platform video pendek (Instagram Reels dan TikTok) dengan strategi mirroring content;
- (2) penggunaan teori The Strength of Weak Ties dari Granovetter (1973) yang menjelaskan bahwa ikatan lemah justru lebih efektif dalam penyebaran informasi dibandingkan ikatan kuat karena mampu menjangkau jaringan sosial yang lebih beragam;
- (3) analisis data kualitatif dibantu NVivo 12 untuk memvisualisasikan dominasi weak ties melalui hierarchy chart, word cloud, dan word tree.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pola interaksi media sosial yang terbentuk pada kolom komentar di konten Instagram Reels dan TikTok @tangerangtv dalam penyebaran informasi Diskominfo Kota Tangerang.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2022). Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kebutuhan untuk memahami secara mendalam makna, pola, dan dinamika interaksi yang terjadi di ruang komentar, yang tidak dapat dijelaskan hanya dengan data kuantitatif. Metode deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggambarkan fenomena interaksi digital secara utuh dan kontekstual.

Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah *The Strength of Weak Ties* dari Granovetter (1973), yang membedakan dua jenis ikatan dalam jaringan sosial, yaitu *strong ties* (ikatan kuat) yang ditandai dengan hubungan dekat, frekuensi interaksi tinggi, dan bersifat emosional, serta *weak ties* (ikatan lemah) yang ditandai dengan hubungan longgar, frekuensi interaksi rendah, lebih bersifat informatif, dan berperan sebagai jembatan informasi antar kelompok sosial yang berbeda. Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini mengacu pada indikator frekuensi interaksi, ada tidaknya kedekatan personal, serta peran interaksi sebagai jembatan informasi.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap kolom komentar akun @tangerangtv. Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi berupa tangkapan layar komentar, data *insight* Instagram dan TikTok, serta dokumen kebijakan Diskominfo Kota Tangerang.

Informan dalam penelitian ini dipilih secara *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Peneliti menetapkan kriteria informan sebagai berikut:

- (1) memiliki pemahaman mendalam tentang kebijakan dan pengelolaan media sosial @tangerangtv,
- (2) terlibat langsung dalam proses produksi konten atau interaksi dengan masyarakat, dan
- (3) merupakan masyarakat pengikut aktif akun @tangerangtv yang pernah berinteraksi di kolom komentar. Berdasarkan kriteria tersebut, ditetapkan 10 (sepuluh) informan yang terbagi menjadi empat kategori.

Secara rinci, keempat kategori informan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Informan pertama adalah Kepala Bidang Diseminasi Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo Kota Tangerang. Beliau bertindak sebagai informan kunci karena memiliki kewenangan dalam menentukan kebijakan, visi, misi, serta strategi komunikasi publik melalui media sosial @tangerangtv, sehingga mampu memberikan gambaran makro tentang tujuan dan arah pengelolaan akun tersebut.
- 2) Informan kedua adalah Ketua Divisi Diseminasi Informasi Media Elektronik (DIME) yang bertanggung jawab langsung atas pelaksanaan teknis pengelolaan konten video pendek, mulai dari perencanaan, produksi, hingga evaluasi. Informan ini memahami secara detail proses kreatif pembuatan konten serta tantangan teknis di lapangan.
- 3) Informan ketiga adalah admin yang sehari-hari mengelola akun Instagram dan TikTok @tangerangtv. Sebagai ujung tombak interaksi dengan masyarakat, informan ini mengetahui secara langsung dinamika kolom komentar, pola pertanyaan publik, kendala responsivitas, serta strategi menangani komentar negatif.
- 4) Adapun informan keempat terdiri dari tujuh orang masyarakat Kota Tangerang atau sekitarnya yang aktif mengikuti akun @tangerangtv dan pernah berinteraksi minimal dengan memberi *like*, komentar, atau *share*. Mereka dipilih secara *incidental sampling* ketika sedang mengakses akun tersebut. Keberagaman latar belakang, usia, dan frekuensi interaksi mereka memberikan perspektif yang kaya tentang tingkat kepercayaan, kenyamanan, serta pola interaksi dari sisi penerima manfaat. Kombinasi

keempat kategori informan ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang utuh dan berimbang, mencakup sudut pandang pengambil kebijakan, pelaksana teknis, pengelola harian, dan pengguna akhir layanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu:

1. Wawancara mendalam semi-terstruktur, yang dilakukan terhadap 10 informan dengan menggunakan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan indikator teori. Wawancara berlangsung di Kantor Diskominfo Kota Tangerang untuk informan dari unsur pemerintah, serta secara daring (melalui panggilan video) untuk informan masyarakat, dengan durasi antara 30 hingga 60 menit per informan.
2. Observasi, yang dilakukan terhadap kolom komentar pada 20 konten Instagram Reels dan 20 konten TikTok @tangerangtv yang dipublikasikan selama periode Maret hingga April 2026. Aspek yang diamati meliputi jumlah komentar, jenis komentar (positif, negatif, pertanyaan, *spam*), respons admin, serta interaksi antar sesama pengguna.
3. Dokumentasi, yang meliputi pengumpulan tangkapan layar komentar, data *insight* akun (tayangan, *like*, *share*, pertumbuhan pengikut), serta dokumen kebijakan seperti Peraturan Wali Kota Tangerang dan SOP pengelolaan media sosial.

Analisis data menggunakan perangkat lunak NVivo 12 melalui tahapan sebagai berikut. Pertama, reduksi data, yaitu menyaring dan memadatkan data mentah hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kedua, koding (*coding*), yaitu mengelompokkan data ke dalam *parent codes* (*strong ties* dan *weak ties*) dan *child codes* (indikator frekuensi interaksi, kedekatan personal, jembatan informasi, kepercayaan). Ketiga, penyajian data, yaitu memvisualisasikan hasil koding dalam bentuk *hierarchy chart*, *word cloud*, *word tree*, serta tabel frekuensi kata menggunakan fitur *Word Frequency Query* dan *Text Search Query*. Keempat, penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu menyimpulkan pola interaksi yang dominan dan memverifikasinya melalui triangulasi.

Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh dari informan pemerintah (Kepala Bidang dan Ketua Divisi), admin, dan masyarakat. Selain itu, dilakukan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Terakhir, dilakukan *member check* dengan mengonfirmasi kembali ringkasan hasil wawancara kepada informan kunci untuk memastikan kesesuaian data dengan kondisi sebenarnya.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang yang beralamat di Jl. Satria Sudirman No.1, Tangerang, serta secara daring melalui observasi akun @tangerangtv. Pengumpulan data lapangan (wawancara dan observasi langsung) dilakukan pada bulan Januari 2026, sedangkan observasi kolom komentar secara daring dilakukan pada periode Maret hingga April 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis interaksi media sosial pada akun @tangerangtv menggunakan pendapat Granovetter (1973) bahwa *weak ties* lebih efektif dalam penyebaran informasi daripada *strong ties*. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Partisipasi dalam Perencanaan (Perencanaan Konten dan Kebijakan Interaksi)

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang DIKP dan Ketua DIME, perencanaan konten dilakukan melalui rapat mingguan agenda setting yang melibatkan tim kecil (5-7 orang). Mergel (2019) berpendapat bahwa tim layanan digital di pemerintahan harus dirancang untuk responsivitas, bukan sekadar produksi konten. Namun, keterlibatan masyarakat dalam perencanaan konten masih minim. Ikhbaludin & Kawuryan (2022) berpendapat bahwa media sosial pemerintah masih sering berorientasi pada penyebaran informasi satu arah, belum sepenuhnya membuka ruang partisipasi publik dalam perencanaan konten. Hal ini sejalan dengan van Dijk (2006) yang menyatakan bahwa kesenjangan digital tidak hanya terletak pada akses tetapi juga pada partisipasi dan keterampilan menggunakan teknologi secara interaktif.

3.2. Partisipasi dalam Pelaksanaan (Interaksi di Kolom Komentar)

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa interaksi di kolom komentar didominasi oleh aktivitas horizontal antar pengguna. Dari 7 informan masyarakat, seluruhnya menyatakan tidak memiliki hubungan personal dengan admin. Seorang informan (Azka) mengatakan: “Saya cuma tahu @tangerangtv itu akun resmi Pemkot, tapi saya sama sekali nggak kenal admin atau warga lain yang komen di sana.” Meskipun demikian, tingkat kepercayaan tetap tinggi karena status akun resmi.

Penulis menemukan dua pola interaksi:

- 1) Interaksi vertikal (admin-masyarakat): minim dan tidak konsisten. Admin mengakui keterbatasan waktu dan volume komentar dari berbagai platform (Instagram, TikTok, DM, WhatsApp). Target respons 100% sulit tercapai karena beban kerja.
- 2) Interaksi horizontal (masyarakat-masyarakat): aktif saling membantu menjawab pertanyaan. Fenomena ini dinilai positif oleh admin sebagai bentuk partisipasi publik. Ikhbaludin & Kawuryan (2022) berpendapat bahwa media sosial memungkinkan masyarakat terlibat aktif dalam diskusi kebijakan tanpa tergantung sepenuhnya pada peran admin.

Temuan ini semakin diperkuat oleh hasil observasi peneliti terhadap 40 konten (20 Reels dan 20 TikTok) yang menunjukkan bahwa dari total 1.247 komentar yang dianalisis, hanya 12% (sekitar 150 komentar) yang mendapatkan respons langsung dari admin, sementara sisanya direspon oleh pengguna lain atau tidak direspon sama sekali. Pola interaksi horizontal ini bahkan melahirkan fenomena “akun alter” atau buzzer internal yang secara sukarela membantu menjawab pertanyaan warga lain. Hal ini sejalan dengan temuan Granovetter (1973) bahwa ikatan lemah mampu menjadi jembatan informasi yang efektif ketika ikatan formal tidak berfungsi optimal. Dengan kata lain, meskipun peran admin sebagai komunikator vertikal masih lemah, masyarakat secara organik membangun solidaritas digital yang justru memperkuat diseminasi informasi di tingkat akar rumput

3.3. Partisipasi dalam Pemanfaatan Hasil (Dampak Interaksi)

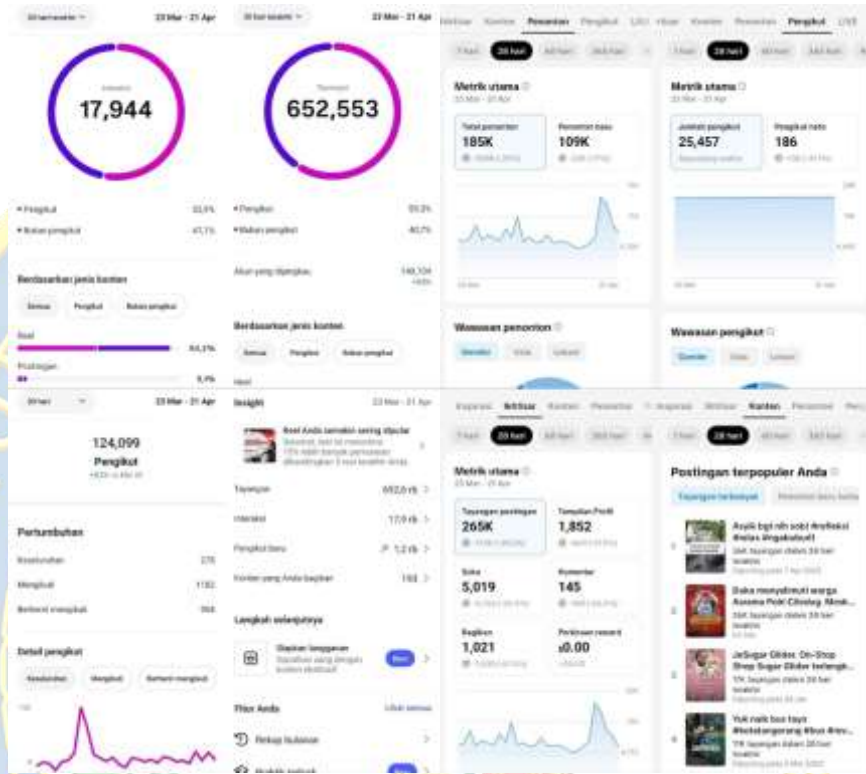
Penulis memperoleh data insight periode 23 Maret – 21 April 2026 yang menunjukkan:

- 1) Instagram @tangerangtv: 652.553 tayangan, 17.900 interaksi, 1.200 pengikut baru.

- 2) TikTok @tangerangtv: 265.000 tayangan, 5.019 like, 145 komentar, 1.021 share, menjangkau 185.000 penonton (109.000 penonton baru).

Gambar 3.1.

Insight Media Sosial @tangerangtv



Sumber : Diolah Oleh Peneliti dari Tim Admin @tangerangtv

Latupeirissa et al. (2024) menegaskan bahwa efektivitas transformasi digital diukur dari kemampuan menjangkau kelompok yang sebelumnya terpinggirkan. Kemampuan akun @tangerangtv menjangkau ratusan ribu audiens di luar pengikutnya membuktikan bahwa ikatan lemah sangat efektif sebagai mekanisme distribusi informasi publik secara masif, sebagaimana dikemukakan oleh Granovetter (1973). Tian et al. (2025) menambahkan bahwa algoritma personalisasi TikTok memaksimalkan visibilitas konten ke audiens baru.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan interaksi media sosial melalui akun @tangerangtv memberikan dampak positif dalam penyebaran informasi publik, meskipun masih menghadapi tantangan responsivitas. Penulis menemukan temuan utama bahwa interaksi yang terjadi didominasi oleh ikatan lemah (weak ties), di mana masyarakat tidak memiliki hubungan personal dengan admin namun tetap menunjukkan kepercayaan tinggi karena status akun resmi pemerintah. Fenomena interaksi horizontal (masyarakat saling membantu menjawab pertanyaan) muncul sebagai mekanisme alternatif ketika respons admin minim. Sama halnya dengan temuan Safriana (2025) bahwa interaksi pada akun Instagram @bkppbojonegoro juga didominasi oleh weak ties dengan karakteristik serupa. Hal ini memperkuat

argumen Granovetter (1973) bahwa ikatan lemah justru lebih efektif dalam penyebaran informasi dibandingkan ikatan kuat karena mampu menjangkau jaringan sosial yang lebih beragam dan tidak terbatas pada kelompok tertutup.

Berbeda dengan penelitian Ghiffari (2024) yang menggunakan mix methods pada akun @pusdatinkesosdki dan lebih fokus pada aspek government public relations, penelitian ini secara spesifik membandingkan dua platform (Instagram Reels dan TikTok) dan menemukan bahwa karakteristik algoritma TikTok yang berbasis interest graph lebih agresif dalam menjangkau audiens baru di luar pengikut. Temuan ini sejalan dengan Tian et al. (2025) yang menyatakan bahwa algoritma personalisasi TikTok memaksimalkan visibilitas konten ke audiens baru.

Nurnila & Indrayani (2023), dalam penelitiannya tentang implementasi sistem informasi pengadaan pemerintah (Sirup) di Kabupaten Muna menggunakan model Delone & McLean, berpendapat bahwa keberhasilan suatu sistem informasi publik tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem (system quality) dan kualitas informasi (information quality), tetapi juga sangat ditentukan oleh kualitas layanan (service quality) serta kepuasan pengguna (user satisfaction). Mereka menemukan bahwa faktor responsivitas, kemudahan akses, dan dukungan teknis terhadap pengguna secara signifikan memengaruhi tingkat adopsi dan pemanfaatan sistem secara berkelanjutan. Lebih lanjut, Nurnila & Indrayani (2023) menekankan bahwa dalam konteks sistem informasi pemerintahan, aspek service quality seringkali menjadi titik lemah yang menyebabkan sistem tidak optimal meskipun kualitas informasi dan sistemnya sudah baik. Temuan ini sangat relevan dengan penelitian ini, karena rendahnya responsivitas admin media sosial @tangerangtv (yang merupakan bagian dari *service quality*) berdampak pada berkurangnya interaksi vertikal. Admin @tangerangtv, Bang Agus, mengakui keterbatasan yang dihadapi: “Kita kan sebenarnya gak nge-handle satu sosmed. Itu kesulitan pertama. Dari manajemen waktu, kita gak selalu ngeliat sosial media. Pertanyaan gak hanya dari komentar, tapi juga dari DM, WhatsApp, dan macem-macem.” Target respon 100% sulit tercapai, sebagaimana diakui Pak Widyanto: “Target respon pasti 100%, tapi dengan load pekerjaan yang banyak, 100% itu nggak langsung saat itu juga, ada delay time.”

Layaknya temuan Deng et al. (2021) yang menyatakan bahwa transformasi digital perkotaan memerlukan integrasi antara teknologi dan partisipasi warga, penelitian kami membuktikan bahwa keterlibatan masyarakat secara horizontal dapat menjadi bentuk partisipasi alternatif ketika saluran vertikal tidak berfungsi optimal. Djatmiko et al. (2025) menambahkan bahwa e-government yang inklusif harus mampu menciptakan ruang dialog, bukan hanya saluran informasi satu arah. Twizeyimana & Andersson (2019) menegaskan bahwa nilai publik e-government sangat tergantung pada kesiapan organisasi dan sumber daya manusia dalam mengelola interaksi. Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa ketika ruang dialog tidak dikelola secara optimal, masyarakat secara organik menciptakan mekanisme alternatif sendiri yang justru memperkuat solidaritas horizontal. Sebagaimana diungkapkan oleh informan Farrel: “Saya pernah menghubungi pengguna lain yang terlihat memahami topik tertentu karena dia menjawab pertanyaan orang lain di komentar.” Izza juga menceritakan: “Kalau di komen publik belum, tapi saya pernah berawal dari lihat komennya, terus saya DM orangnya langsung buat nanya lebih lanjut.” Mergel (2019) juga berpendapat bahwa tim layanan digital di pemerintahan harus dirancang untuk responsivitas, bukan sekadar produksi konten. Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa ketika ruang dialog tidak dikelola secara optimal, masyarakat

secara organik menciptakan mekanisme alternatif sendiri yang justru memperkuat solidaritas horizontal.

Adapun perbedaan karakteristik platform yang ditemukan dalam penelitian ini di mana TikTok lebih unggul dalam menjangkau audiens baru (109.000 penonton baru dalam 30 hari) sedangkan Instagram memiliki basis pengikut yang lebih stabil sejalan dengan Latupeirissa et al. (2024) bahwa efektivitas transformasi digital diukur dari kemampuan menjangkau kelompok yang sebelumnya terpinggirkan. Utama (2020) juga mengingatkan bahwa e-government tidak boleh berhenti pada distribusi informasi, tetapi harus terus dikembangkan ke arah interaksi dan partisipasi publik yang lebih mendalam.

Dengan demikian, diskusi temuan utama ini memperkuat bahwa ikatan lemah efektif untuk penyebaran informasi, namun keberhasilan jangka panjang sistem informasi pemerintah sangat bergantung pada peningkatan responsivitas sebagai bagian dari kualitas layanan, sebagaimana ditegaskan oleh Nurnila & Indrayani (2023) dalam model Delone & McLean.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat responsivitas admin: keterbatasan sumber daya manusia (tim kecil mengelola banyak platform), perlunya koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lain untuk menjawab pertanyaan teknis, serta tingginya volume komentar dari berbagai saluran. Ardiansyah et al. (2024) dalam analisis SP4N-LAPOR! juga menemukan bahwa kendala koordinasi menjadi hambatan utama responsivitas layanan pengaduan publik. Yahya & Setiyono (2022) berpendapat bahwa efektivitas layanan pengaduan publik sangat ditentukan oleh kecepatan respons dan tindak lanjut yang terintegrasi. Meskipun demikian, admin telah berupaya mengalihkan komunikasi ke saluran privat (WhatsApp) untuk menangani keluhan secara lebih intensif, yang dinilai cukup efektif meredakan ketegangan.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa interaksi media sosial pada konten Instagram Reels dan TikTok @tangerangtv dalam penyebaran informasi Diskominfo Kota Tangerang didominasi oleh ikatan lemah (weak ties). Seluruh informan masyarakat tidak memiliki hubungan personal dengan admin, namun kepercayaan tetap tinggi karena status akun resmi pemerintah. Interaksi horizontal (masyarakat saling membantu menjawab) menjadi mekanisme alternatif ketika respons admin minim. Ikatan lemah terbukti efektif untuk distribusi informasi publik secara masif, terutama melalui algoritma TikTok yang menjangkau audiens baru.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini hanya dilakukan pada satu akun media sosial pemerintah daerah (Diskominfo Kota Tangerang) dalam periode waktu terbatas (Januari – April 2026). Temuan tidak dapat digeneralisasi ke semua akun pemerintah daerah.

Arah Masa Depan Penelitian : Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu disarankan penelitian lanjutan dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur korelasi antara responsivitas admin dan tingkat kepercayaan publik, serta studi komparatif antar kabupaten/kota di Indonesia.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang beserta jajarannya, terutama Bidang Diseminasi Informasi dan Komunikasi Publik serta tim admin @tangerangtv, yang telah memberikan izin dan dukungan penuh selama pelaksanaan penelitian. Terima kasih juga kepada seluruh informan masyarakat dan dosen pembimbing Dr. Megandaru Widhi Kawuryan, S.IP., M.Si.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, F., & dkk. (2024). Pemanfaatan TikTok sebagai media informasi publik oleh Dinas Kominfo Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Komunikasi dan Media*, *8*(1), 45–58. <https://doi.org/10.61994/bersama.v2i2.685>
- Ardiansyah, A. A., Fadli, Y., Chumeidi, A., & Hermawan, D. (2024). Analisis efektivitas SP4N-LAPOR! dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Tangerang. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, *10*(4), 828–847. <https://doi.org/10.25157/moderat.v10i4.4093>
- Deng, T., Zhang, K., & Shen, Z. M. (2021). A systematic review of a digital twin city: A new pattern of urban governance toward smart cities. *Journal of Management Science and Engineering*, *6*(2), 125–134. <https://doi.org/10.1016/j.jmse.2021.03.003>
- Djarmiko, G. H., Sinaga, O., & Pawirosumarto, S. (2025). Digital transformation and social inclusion in public services: A qualitative analysis of e-government adoption for marginalized communities in sustainable governance. *Sustainability (Switzerland)*, *17*(7), 1–28. <https://doi.org/10.3390/su17072908>
- Ghiffari, F. (2024). Strategi government public relations oleh Dinas Sosial DKI Jakarta pada akun @pusdatinkesosdki dalam memberi sosialisasi mengenai data terpadu kesejahteraan sosial. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. <http://dx.doi.org/10.36722/cl.v9i1.3021>
- Granovetter, M. S. (1973). The strength of weak ties. *American Journal of Sociology*, *78*(6), 1360–1380. <https://doi.org/10.1086/225469>
- Hanifah, F., & Dzuhrina, I. (2024). Optimasi media sosial Instagram Disdukcapil Sidoarjo sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, *12*(1), 87–98. <https://ejournal.moestopo.ac.id/index.php/pustakom/article/view/3676>
- Ikhbaludin, & Kawuryan, M. W. (2022). Information technology development (website) in supporting government communication in Depok City, West Java Province. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, *4*(1), 50–76. [View of INFORMATION TECHNOLOGY DEVELOPMENT \(WEBSITE\) IN SUPPORTING GOVERNMENT COMMUNICATION IN DEPOK CITY, WEST JAVA PROVINCE](https://doi.org/10.24127/infotek.v4i1.1303)
- Judijanto, L., dkk. (2023). Pengaruh sumber informasi dan interaksi sosial di media sosial terhadap pembentukan opini politik masyarakat di Indonesia. *Jurnal Politik Indonesia*, *9*(2), 112–125. <https://doi.org/10.58812/sish.v1i01.303>
- Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming public service delivery: A comprehensive review of digitization initiatives. *Sustainability (Switzerland)*, *16*(7). <https://doi.org/10.3390/su16072818>
- Madjid, U., Kawuryan, M. W., Averus, A., & Triyanto, T. (2024). Communication in digital-based public services in regional government of West Java Province. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, *16*(1), 48–61. <https://doi.org/10.33701/jtp.v16i1.3778>
- Mergel, I. (2019). Digital service teams in government. *Government Information Quarterly*, *36*(4), 101389. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.07.001>

- Muktiyo, W. (2023). *Komunikasi publik: Masalah-masalah strategik*. <https://penerbit.gunadarma.ac.id/wp-content/uploads/2023/11/Komunikasi-Publik-Web.pdf>
- Nepal, S., Paris, C., & Georgeakopoulos, D. (2015). Social media for government services: An introduction. In *Social media for government services*. Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-27237-5_1
- Nurdin, I., Hartati, S., & Afriati, A. (2022). Trend on public administration research: A bibliometric analysis. *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, *14*(1), 57–66. <https://doi.org/10.22495/jgrv12i1siart18>
- Nurnila, N., & Indrayani, E. (2023). Analyzing the successful implementation of general procurement information system (Sirup) using the Delone and McLean model in Muna Regency, Southeast Sulawesi. In *Proceedings of the International Conference on Informatics, Mechanical, Industrial, and Chemical Engineering (ICIMICE 2023)* (Vol. 3250, Article 0). AIP Publishing. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5745>
- Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: Are public service organizations capable of co-production and value co-creation? *Public Management Review*, *20*(2), 225–231. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1350461>
- Paramita, S., & Syanti, M. (2024). Strategi media informasi masyarakat Kota Tangerang melalui akun Instagram @abouttng. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, *22*(1), 55–68. <https://doi.org/10.24912/ki.v3i4.33116>
- Putri, N. A., & Marom, A. (2024). Peranan terpaan media sosial (Instagram dan TikTok) pada generasi Z dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik di Kota Semarang. *Jurnal Kebijakan Publik*, *15*(1), 34–47. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/49779>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta. https://www.researchgate.net/publication/377469385_METODE_PENELITIAN_KUALITATIF_KUALITATIF_DAN_RD
- Sumarwan, E., Kartika, T., Fitria, N., Aprilia, A. A. T., & Indriani, A. N. (2024). Instagram sebagai media komunikasi pembangunan pemerintah: Studi pemenang penghargaan pembangunan daerah tahun 2022. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, *21*(02), 124–137. <https://doi.org/10.46937/21202350795>
- Tian, Z., Abas, W. A. W., Ghazali, A. H. A., & Zhao, X. (2025). The impact of TikTok social media influencers on consumer behavior: A systematic literature review. *Studies in Media and Communication*, *13*(4), 294–310. <https://doi.org/10.11114/smc.v13i4.7808>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government: A literature review. *Government Information Quarterly*, *36*(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Utama, A. G. S. (2020). The implementation of e-government in Indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science*, *9*(7), 190–196. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i7.929>
- Van Dijk, J. A. G. M. (2006). Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics*, *34*(4–5), 221–235. <https://doi.org/10.1016/j.poetic.2006.05.004>
- Yahya, A. S., & Setiyono. (2022). Efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, *4*(1), 1–22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>