

EFEKTIVITAS MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DISKOMINFO PALEMBANG SEBAGAI SALURAN INFORMASI PEMERINTAH KOTA

Nadira Indrianita¹⁾, Abdul Razzaq²⁾, Putri Citra Hati³⁾

¹⁾²⁾³⁾ Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Email: 23031410126@radenfatah.ac.id¹⁾, abdurrazzaq_uin@radenfatah.ac.id²⁾, putricitrahati@radenfatah.ac.id,

Abstrak

Sejak pergantian abad, kemajuan teknologi seluler telah mendorong interaksi daring, termasuk dalam pemerintahan. Di Indonesia, media sosial menjadi inovasi penting dalam tata kelola pemerintahan karena memungkinkan partisipasi publik secara langsung. Penelitian ini mengevaluasi efektivitas penggunaan Instagram oleh Diskominfo Kota Palembang dalam meningkatkan pelayanan publik, dengan metode kualitatif melalui studi literatur. Data diambil dari unggahan Instagram dan situs resmi, dianalisis menggunakan teori efektivitas organisasi Gibson, Ivancevich, dan Donnelly. Hasilnya, meskipun konten telah diproduksi secara rutin dan informasi publik tersampaikan dengan lebih transparan, interaksi dan keterlibatan masyarakat masih perlu ditingkatkan. Diperlukan strategi yang lebih baik untuk mengoptimalkan peran media sosial dalam mendukung pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan..

Kata kunci: *Efektivitas, Media Sosial, Pemerintah Kota*

Abstract

Since the turn of the century, advances in mobile technology have driven bold interactions, including in government. In Indonesia, social media has become an important innovation in government governance because it allows direct public participation. This research is the effectiveness of the use of Instagram by the Palembang City Diskominfo in improving public services, using qualitative methods through literature studies. Data was taken from Instagram posts and official websites, analyzed using Gibson, Ivancevich, and Donnelly's organizational effectiveness theory. As a result, even though content has been produced regularly and public information is conveyed more transparently, public engagement and interaction still needs to be improved. A better strategy is needed to optimize the role of social media in supporting public services and government governance

Keywords: *Effectiveness, Social Media, City Government*

I. PENDAHULUAN

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.

Di Indonesia, penggunaan media sosial pemerintah dipandang sebagai salah satu bentuk inovasi dalam tata kelola pemerintahan yang memaksimalkan pemanfaatan teknologi. (Hastrida, 2021). Pemanfaatan media sosial oleh pemerintah merupakan tonggak penting dalam perubahan tata kelola pemerintahan. Kehadiran teknologi seluler telah memungkinkan individu untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik secara lebih langsung. Adopsi media sosial dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia telah membawa perubahan signifikan dalam cara informasi diproduksi dan disebarkan kepada masyarakat. Pesatnya adopsi media sosial telah mendorong transformasi dalam cara informasi dibuat, didistribusikan, dan digunakan (Ellison & Hardey, 2013)

Kementerian Komunikasi dan Informatika-Kominfo melalui Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik–Ditjen IKP pada tahun 2017 telah melakukan koordinasi kepada pemerintah provinsi, dan pemerintahan kabupaten/kota dalam pembentukan satuan tugas (Satgas) medsos pemda. Satgas medsos tersebut terdiri atas satu orang petugas admin dan satu orang penanggung jawab konten. Satgas medsos tersebut kemudian memiliki tanggung jawab terhadap akun resmi medsos milik pemda yang terdiri dari facebook, instagram, dan twitter yang terintegrasi satu sama lain (Amri, 2020).

Kehadiran Instagram memungkinkan pemerintah untuk menyebarkan informasi, mempromosikan kebijakan dan program-program pemerintah, serta berinteraksi langsung dengan masyarakat. Pengambilan gambar yang dapat dilakukan dengan mudah menggunakan *handphone* menjadikan *platform* ini sangat fleksibel dan cepat dalam menyampaikan pesan kepada publik.

Meskipun perkembangan ini menunjukkan potensi besar, terdapat beberapa hambatan yang perlu diatasi. Kendala pertama adalah kurangnya pemahaman yang mendalam tentang bagaimana media sosial dapat digunakan secara efektif dalam mendukung pemerintahan terbuka. Mempelajari potensi dan layanan yang ditawarkan oleh media sosial terkait dengan pemerintahan terbuka menjadi krusial. Pemerintah juga perlu memiliki kerangka konseptual yang kuat untuk mengantisipasi dampak media sosial pada pemerintahan terbuka. Mempertimbangkan aspek etika, privasi, dan keamanan menjadi hal yang sangat penting. Menurut Wirtz, Daiser, & Mermman, terdapat beberapa faktor yang menjadi kendala pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan terbuka melalui media sosial, yaitu : (1) kurangnya pemahaman mendalam tentang potensi dan penawaran layanan media sosial terkait pemerintahan terbuka, (2) hilangnya kerangka konseptual untuk mengantisipasi dampak berbagai media sosial terhadap pemerintahan terbuka, dan (3) adopsi media sosial setelahnya prinsip cobacoba karena hanya tersedia sedikit saran penerapan ilmiah yang strategis. Proses adopsi media sosial oleh pemerintah seringkali didasarkan pada prinsip cobacoba. Kurangnya panduan ilmiah yang strategis dapat menghambat efektivitas . Oleh karena itu, penting untuk memiliki arahan yang lebih jelas tentang cara mengintegrasikan media sosial dalam tata kelola pemerintahan

Akun Instagram Diskominfo Kota Palembang (@kominfopalembang) digunakan untuk berbagai tujuan, termasuk dalam penyebaran informasi mengenai pengumuman kebijakan pemerintah, sosialisasi program-program pemerintah, serta edukasi masyarakat tentang teknologi dan layanan publik. Melalui instagram, Diskominfo Kota Palembang berupaya untuk menjangkau masyarakat lebih luas dan efektif. Efektivitas pemanfaatan media sosial oleh pemerintah bergantung pada beberapa faktor, antara lain kualitas dan akurasi informasi yang disampaikan, keterjangkauan informasi oleh masyarakat, serta interaksi dan responsivitas. Dalam hal ini, Instagram menawarkan berbagai fitur yang mendukung penyebaran informasi yang efektif, seperti postingan gambar dan video, cerita (stories), IGTV, serta fitur interaktif

seperti polling dan tanya jawab. Pemanfaatan fitur-fitur ini dengan baik dapat meningkatkan engagement dan keterlibatan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas media sosial Instagram diskominfo Palembang sebagai saluran informasi pemerintah kota. Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai sejauh mana Instagram mampu menjadi media yang efektif dalam menyampaikan informasi dari pemerintah kepada masyarakat. Dalam konteks ini, teori Uses and Gratifications (U&G) menjadi relevan untuk menganalisis bagaimana masyarakat Kota Palembang menggunakan Instagram Diskominfo sebagai sumber informasi. Teori ini menjelaskan bahwa individu secara aktif memilih media dan konten untuk memenuhi berbagai kebutuhan mereka, seperti kebutuhan informasi, hiburan, identitas pribadi, dan interaksi sosial. Dengan memahami motivasi dan kebutuhan masyarakat dalam mengakses informasi melalui Instagram, Diskominfo Kota Palembang dapat merancang strategi konten yang lebih tepat sasaran dan efektif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi langsung untuk memahami bagaimana Diskominfo Kota Palembang memanfaatkan media sosial Instagram sebagai saluran penyebaran informasi pemerintah kota. Melalui observasi terhadap aktivitas dan konten yang diunggah pada akun resmi Instagram Diskominfo, penelitian ini berupaya menilai sejauh mana media sosial tersebut efektif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat serta membangun interaksi antara pemerintah dan warga. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai peran Instagram dalam mendukung komunikasi publik pemerintah, sekaligus menjadi acuan bagi Diskominfo Palembang maupun instansi pemerintah lainnya dalam mengoptimalkan penggunaan media sosial sebagai sarana informasi yang lebih efektif dan efisien.

II. METODE

A. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam efektivitas media sosial Instagram yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Palembang sebagai saluran informasi pemerintah kota. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menelusuri makna, pola komunikasi, dan proses interaksi yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat melalui media sosial. Dalam hal ini, peneliti berusaha memahami secara menyeluruh bagaimana pesan informasi disusun, disampaikan, dan diterima oleh masyarakat melalui akun Instagram @diskominfopalembang.

Melalui pendekatan deskriptif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran nyata dan sistematis mengenai bagaimana Diskominfo Palembang memanfaatkan media sosial untuk menyebarkan informasi publik. Pendekatan ini tidak hanya melihat efektivitas dari sisi kuantitas unggahan atau jumlah pengikut, tetapi juga dari kualitas komunikasi, kejelasan pesan, serta keterlibatan masyarakat terhadap informasi yang disampaikan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan sejauh mana Instagram berperan sebagai media komunikasi yang efektif dalam mendukung keterbukaan informasi pemerintah kota kepada publik.

B. Objek penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah akun Instagram resmi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Palembang, yaitu @diskominfopalembang, yang digunakan sebagai media penyebaran informasi dan komunikasi publik antara pemerintah dengan masyarakat. Akun ini dipilih karena menjadi salah satu sarana utama pemerintah kota dalam

menyampaikan berbagai informasi, seperti program kerja, kebijakan publik, kegiatan pemerintahan, serta himbauan kepada warga Palembang. Melalui media sosial tersebut, pemerintah berupaya menciptakan komunikasi dua arah yang interaktif sehingga informasi dapat tersampaikan dengan cepat dan menjangkau masyarakat secara luas.

Fokus penelitian ini diarahkan pada bagaimana akun Instagram tersebut dikelola dan dimanfaatkan dalam proses penyampaian informasi kepada publik. Peneliti mengamati berbagai bentuk aktivitas komunikasi yang terjadi, seperti jenis konten yang diunggah, gaya bahasa dan visual yang digunakan, frekuensi posting, serta tanggapan atau interaksi masyarakat di kolom komentar. Dengan mengamati objek ini, peneliti berusaha memahami sejauh mana efektivitas Instagram Diskominfo Palembang dalam menjalankan fungsinya sebagai saluran informasi pemerintah kota serta bagaimana peran media sosial tersebut dalam membangun citra positif dan keterbukaan komunikasi pemerintah kepada masyarakat.

C. Teknik pengumpulan data

Penelitian ini mengumpulkan data yang akurat dan mendalam melalui tiga metode: observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi (Pengamatan Langsung)

Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas akun Instagram @diskominfoPalembang untuk melihat bagaimana proses penyebaran informasi dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang. Melalui observasi ini, peneliti memperhatikan jenis dan bentuk konten yang diunggah, gaya komunikasi yang digunakan, intensitas interaksi antara admin dengan pengikut, serta tanggapan masyarakat terhadap informasi yang disampaikan. Dengan metode ini, peneliti dapat memperoleh gambaran nyata mengenai bagaimana Diskominfo Palembang memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi publik.

2. Wawancara

Wawancara mendalam sebagai upaya untuk mendapatkan data yang lebih detail dan akurat. Wawancara dilakukan kepada admin atau pengelola akun Instagram Diskominfo Palembang untuk mengetahui strategi komunikasi, tujuan penggunaan media sosial, serta kendala yang dihadapi dalam penyebaran informasi publik. Peneliti juga mewawancarai beberapa pengikut akun Instagram tersebut untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap efektivitas Instagram sebagai media penyampaian informasi pemerintah. Melalui wawancara ini, peneliti memperoleh pandangan langsung dari dua sisi, yaitu pihak penyampai pesan dan penerima pesan.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi menjadi tambahan saya dalam mengumpulkan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai data pendukung seperti tangkapan layar (screenshot) unggahan akun @diskominfoPalembang, arsip kegiatan, laporan publikasi, serta data interaksi digital seperti jumlah pengikut, suka, dan komentar. Dokumentasi ini digunakan sebagai bahan perbandingan dan penguat hasil observasi serta wawancara, sehingga data yang diperoleh lebih valid dan komprehensif. Dengan menggabungkan ketiga teknik ini, peneliti dapat memperoleh data yang lengkap dan mendalam untuk menggambarkan efektivitas media sosial Instagram Diskominfo Palembang sebagai saluran informasi pemerintah kota.

4. Analisis data

Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan mengacu pada model analisis interaktif dari Miles dan Huberman. Model ini terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Ketiga tahap ini dilakukan secara berkesinambungan sejak awal pengumpulan data hingga proses akhir penelitian. Analisis ini

dipilih karena mampu membantu peneliti menafsirkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi secara mendalam untuk memahami efektivitas media sosial Instagram sebagai saluran informasi pemerintah kota.

1) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pada tahap ini saya menyeleksi dan merangkum seluruh data yang diperoleh selama kegiatan magang dan penelitian. pola komunikasi yang digunakan, strategi penyajian konten, serta interaksi antara pemerintah dan masyarakat di media sosial.

2) Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Penyajian ini dilakukan dengan cara menggambarkan fenomena komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat, bagaimana efektivitas Instagram Diskominfo Palembang dalam menyampaikan pesan dan membangun komunikasi dua arah dengan masyarakat.

3) Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu proses menafsirkan dan memaknai keseluruhan hasil analisis untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai sejauh mana efektivitas media sosial Instagram sebagai sarana penyebaran informasi pemerintah kota Palembang. Dari hasil analisis ini, diperoleh pemahaman bahwa media sosial tidak hanya berfungsi sebagai alat publikasi, tetapi juga sebagai jembatan komunikasi yang memperkuat kedekatan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, proses analisis data ini memberikan gambaran komprehensif tentang peran penting Instagram Diskominfo Palembang dalam meningkatkan transparansi, partisipasi publik, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kota.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Penggunaan Media Sosial Instagram Diskominfo Palembang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, pemanfaatan media sosial Instagram oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Palembang terbukti efektif sebagai saluran penyebaran informasi pemerintah kota kepada masyarakat. Efektivitas ini terlihat dari kemampuan Diskominfo dalam mengelola akun Instagram resminya sebagai media komunikasi publik yang cepat, interaktif, dan mudah diakses oleh masyarakat. Melalui media sosial, pemerintah dapat menyebarkan informasi secara langsung tanpa harus melalui perantara media massa konvensional, sehingga pesan yang disampaikan lebih cepat diterima oleh masyarakat luas.

Melalui berbagai fitur seperti unggahan foto dan video, story, reels, serta live streaming, Diskominfo Palembang secara aktif menyampaikan informasi mengenai kebijakan pemerintah, kegiatan resmi, pelayanan publik, hingga informasi darurat. Penggunaan media sosial ini membuat informasi lebih mudah menjangkau masyarakat luas tanpa batas ruang dan waktu. Hasil observasi dan data keterlibatan menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat terhadap konten yang diunggah cukup tinggi, ditunjukkan oleh banyaknya jumlah likes, komentar, serta interaksi positif lainnya. Interaksi tersebut menjadi bukti bahwa masyarakat tidak hanya sebagai penerima pesan, tetapi juga turut berperan dalam proses komunikasi publik secara digital.

Konten yang disajikan juga bersifat informatif dan edukatif. Selain memberikan informasi mengenai kegiatan pemerintahan, Diskominfo Palembang menggunakan media sosial untuk mengedukasi masyarakat tentang program kota, layanan digital, dan kampanye publik seperti kebersihan lingkungan, keamanan, dan pelayanan administrasi. Hal ini sejalan dengan tujuan utama Diskominfo, yaitu meningkatkan keterbukaan informasi publik serta

memperkuat hubungan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Melalui pendekatan ini, pemerintah dapat membangun citra yang transparan, terbuka, dan dekat dengan masyarakat.

Keberhasilan pemanfaatan media sosial ini didukung oleh beberapa faktor. Pertama, Diskominfo Palembang mampu menyajikan informasi yang relevan dan akurat sesuai kebutuhan masyarakat. Kedua, identitas lembaga sebagai sumber informasi resmi jelas dan mudah dikenali, sehingga menumbuhkan kepercayaan publik. Ketiga, fitur interaktif Instagram memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah, di mana masyarakat dapat memberikan tanggapan langsung terhadap kebijakan atau kegiatan pemerintah. Selain itu, penggunaan gaya bahasa yang ringan dan visual yang menarik membuat pesan lebih mudah dipahami oleh berbagai kalangan, khususnya generasi muda yang aktif di media sosial.

Temuan ini sejalan dengan teori komunikasi publik yang dikemukakan oleh Effendy (2017), yang menyatakan bahwa efektivitas komunikasi dapat tercapai apabila pesan yang disampaikan sesuai kebutuhan audiens, menggunakan media yang tepat, dan memungkinkan adanya umpan balik. Dalam konteks ini, Diskominfo Palembang telah berhasil memanfaatkan Instagram tidak hanya sebagai alat penyebaran informasi, tetapi juga sebagai sarana dialog antara pemerintah dan masyarakat. Efektivitas ini juga memperkuat konsep komunikasi dua arah dari Wilbur Schramm, yang menekankan pentingnya umpan balik (*feedback*) dalam membangun proses komunikasi yang dinamis antara pengirim dan penerima pesan.

Selain itu, hasil penelitian ini mendukung temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa penggunaan media sosial oleh instansi pemerintah, seperti yang dilakukan Diskominfo Batam dan Surabaya, terbukti meningkatkan transparansi, partisipasi publik, dan citra positif lembaga pemerintah di mata masyarakat. Dengan demikian, pemanfaatan Instagram oleh Diskominfo Palembang dapat dikatakan efektif karena mampu menjangkau masyarakat secara luas, membangun interaksi yang baik, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah kota. Secara keseluruhan, penggunaan media sosial ini menjadi wujud nyata transformasi komunikasi publik pemerintah daerah menuju pola komunikasi yang lebih terbuka, responsif, dan partisipatif di era digital.

B. Bentuk dan Strategi Komunikasi Diskominfo Palembang Melalui Instagram

Bentuk komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Palembang dalam mengelola akun Instagramnya mengacu pada prinsip komunikasi publik dua arah yang bersifat informatif dan partisipatif. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pengelola, setiap unggahan disusun dengan mempertimbangkan aspek desain visual, kesesuaian pesan, serta waktu publikasi agar mampu menarik perhatian audiens. Diskominfo juga memanfaatkan berbagai fitur Instagram seperti *Story*, *Reels*, dan *Live Streaming* untuk memperluas jangkauan penyebaran informasi sekaligus meningkatkan interaksi secara langsung dengan masyarakat. Melalui fitur-fitur tersebut, pesan yang disampaikan menjadi lebih dinamis dan mudah diakses oleh berbagai kalangan.

Strategi komunikasi yang digunakan berfokus pada penyampaian konten yang ringan, visual yang menarik, dan bahasa yang mudah dipahami oleh semua kalangan masyarakat. Tujuan utama dari strategi ini adalah agar informasi pemerintah dapat diterima dengan cepat, jelas, dan tidak terkesan kaku atau birokratis. Dalam setiap unggahan, pesan dikemas secara komunikatif dengan memperhatikan konteks sosial masyarakat, sehingga konten tidak hanya bersifat informatif tetapi juga relevan dengan kebutuhan publik. Selain itu, Diskominfo juga berupaya membangun kedekatan emosional dengan masyarakat melalui gaya komunikasi yang lebih santai namun tetap profesional. Pendekatan ini terbukti efektif dalam meningkatkan kepercayaan publik serta memperkuat citra positif pemerintah kota di mata masyarakat digital.

Strategi ini juga menekankan pada konsistensi identitas lembaga dan kredibilitas sumber informasi. Setiap konten yang diunggah selalu mencantumkan logo resmi dan unsur visual khas pemerintah kota untuk menjaga keaslian serta kepercayaan publik terhadap akun tersebut. Admin juga memperhatikan waktu unggahan agar pesan dapat menjangkau audiens secara optimal, biasanya pada jam-jam aktif pengguna media sosial. Di sisi lain, penggunaan gaya bahasa yang sopan, responsif terhadap komentar masyarakat, dan penyampaian pesan yang aktual menjadikan akun ini berfungsi bukan hanya sebagai media publikasi, tetapi juga sebagai sarana komunikasi publik yang terbuka dan terpercaya.

Bentuk dan strategi komunikasi tersebut menunjukkan bahwa Diskominfo Palembang telah mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi komunikasi modern. Media sosial tidak hanya dijadikan alat penyebaran informasi, tetapi juga sebagai ruang dialog interaktif antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini sejalan dengan konsep komunikasi partisipatif, di mana masyarakat berperan aktif dalam proses pertukaran informasi. Dengan menerapkan strategi komunikasi yang informatif, visual yang menarik, serta gaya interaksi yang humanis, Diskominfo Palembang berhasil menjadikan Instagram sebagai media yang efektif dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat sekaligus mendukung terciptanya transparansi serta partisipasi publik di era digital.

Strategi komunikasi yang diterapkan ini menunjukkan adanya perubahan pola komunikasi pemerintah dari yang semula bersifat satu arah menjadi lebih terbuka, kolaboratif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Melalui pengelolaan media sosial yang profesional dan konsisten, Diskominfo Palembang berhasil menciptakan ruang komunikasi publik yang lebih demokratis dan partisipatif. Hal ini membuktikan bahwa pemerintah kota mampu memanfaatkan platform digital tidak hanya sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga sebagai wadah keterlibatan masyarakat dalam mendukung kebijakan serta program pembangunan kota Palembang secara berkelanjutan.

C. Dampak Efektivitas Instagram Terhadap Hubungan Pemerintah dan Masyarakat .

Efektivitas penggunaan Instagram sebagai media informasi publik memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat Kota Palembang. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa terbantu dengan adanya informasi yang disampaikan melalui akun Instagram @diskominfoPalembang karena lebih cepat, ringkas, dan mudah dipahami dibandingkan media konvensional. Informasi yang diunggah meliputi kegiatan pemerintahan, pengumuman kebijakan, serta sosialisasi layanan publik yang penting bagi masyarakat. Keberadaan Instagram juga memperkuat transparansi pemerintah dalam menyampaikan kebijakan dan kegiatan kepada publik karena informasi dapat diakses secara langsung tanpa batas ruang dan waktu.

Dampak positif lainnya terlihat dari meningkatnya partisipasi dan kesadaran masyarakat terhadap program pemerintah Kota Palembang. Melalui kolom komentar dan fitur interaktif lainnya, masyarakat dapat memberikan tanggapan, saran, maupun kritik secara terbuka terhadap kebijakan yang dijalankan. Interaksi tersebut menciptakan komunikasi dua arah yang konstruktif antara pemerintah dan warga. Selain itu, masyarakat merasa lebih dekat dengan pemerintah karena gaya komunikasi Diskominfo yang terbuka, ringan, dan tidak kaku. Hal ini membangun citra positif pemerintah sebagai lembaga yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi komunikasi modern.

Efektivitas Instagram juga berdampak pada peningkatan keterbukaan informasi publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kota. Akun resmi Diskominfo menjadi sumber rujukan utama bagi warga untuk memperoleh informasi valid, terutama terkait kebijakan, kegiatan pemerintah, dan pelayanan publik. Dengan hadirnya informasi yang cepat

dan akurat, potensi kesalahpahaman publik terhadap isu-isu pemerintahan dapat diminimalisir. Selain itu, media sosial ini juga berperan penting dalam membangun literasi digital masyarakat, karena mereka menjadi lebih terbiasa memverifikasi sumber informasi sebelum mempercayai suatu berita.

Namun efektivitas ini juga menimbulkan beberapa dampak negatif dan tantangan baru. Salah satunya adalah potensi kesalahpahaman publik akibat interpretasi berbeda terhadap pesan yang disampaikan, terutama jika konten tidak dijelaskan secara detail. Selain itu, komentar negatif dan kritik yang tidak membangun di kolom komentar dapat mengganggu citra pemerintah dan menimbulkan dinamika komunikasi yang sensitif. Tantangan lain muncul dari beban kerja admin media sosial yang harus aktif merespons masyarakat dalam waktu cepat agar hubungan komunikasi tetap terjaga dengan baik.

Ketergantungan pemerintah terhadap media sosial juga dapat menjadi risiko apabila tidak diimbangi dengan strategi komunikasi lain. Tidak semua masyarakat Kota Palembang memiliki akses dan literasi digital yang baik, sehingga masih ada sebagian warga yang tertinggal dalam memperoleh informasi publik. Hal ini menunjukkan perlunya keseimbangan antara komunikasi digital dan tatap muka agar pesan pemerintah dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Instagram tetap menjadi sarana komunikasi yang efektif dalam memperkuat hubungan dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Melalui media sosial ini, pemerintah Kota Palembang mampu menghadirkan komunikasi yang lebih terbuka, interaktif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital. Dengan pengelolaan yang berkelanjutan dan strategi komunikasi yang semakin adaptif, Instagram berpotensi menjadi platform utama dalam mendukung transparansi informasi sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah Kota Palembang.

D. Tantangan dan Solusi dalam Pengelolaan Media Sosial Instagram Diskominfo

Efektivitas media sosial Instagram sebagai saluran informasi publik tidak terlepas dari berbagai tantangan yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Palembang. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pengelola, salah satu kendala utama adalah pembagian peran dan koordinasi dalam tim media sosial yang perlu terus dioptimalkan agar proses pengelolaan konten berjalan lebih efisien. Tantangan muncul pada bagaimana pembagian tugas dapat berjalan secara proporsional dan tepat waktu, terutama dalam menanggapi komentar masyarakat, mengelola pesan langsung, serta menjaga konsistensi publikasi di tengah padatnya kegiatan pemerintahan. Kebutuhan akan ide-ide kreatif yang terus berkembang menuntut tim untuk selalu berinovasi dalam menghadirkan konten yang menarik, aktual, dan sesuai dengan karakter audiens digital.

Tantangan berikutnya adalah padatnya agenda kegiatan pemerintah dan kebutuhan koordinasi antarbidang dalam penyampaian informasi. Tidak jarang, kegiatan atau kebijakan yang telah dilaksanakan belum sempat dipublikasikan secara cepat karena harus menyesuaikan dengan proses dokumentasi dan verifikasi informasi terlebih dahulu. Kondisi ini dapat memengaruhi kecepatan arus informasi dan momentum penyampaian pesan publik. Selain itu, tingkat partisipasi masyarakat yang belum merata juga menjadi kendala tersendiri. Sebagian masyarakat Kota Palembang masih lebih bergantung pada media konvensional seperti televisi dan radio, sehingga pesan di media sosial belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Masalah lain yang turut memengaruhi efektivitas adalah rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, yang membuat mereka rentan terhadap informasi tidak valid (hoaks) atau salah tafsir terhadap pesan pemerintah. Hal ini bisa menimbulkan kesalahpahaman publik apabila tidak segera direspons dengan klarifikasi yang tepat. Tantangan lain datang dari

komentar negatif dan opini provokatif di kolom komentar, yang apabila tidak dikelola dengan bijak dapat menimbulkan persepsi keliru terhadap kinerja pemerintah. Situasi ini menuntut admin media sosial untuk memiliki kemampuan komunikasi yang responsif dan strategis agar hubungan dengan masyarakat tetap terjaga secara positif.

Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, Diskominfo Palembang telah melakukan sejumlah strategi dan solusi konkret. Upaya pertama adalah memperkuat kolaborasi internal tim media sosial melalui pembagian tugas yang lebih terstruktur dan peningkatan koordinasi antardivisi agar publikasi berjalan efektif dan terencana. Diskominfo juga secara rutin mengadakan pelatihan pengelolaan media sosial dan komunikasi publik digital untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam beradaptasi dengan tren konten dan teknologi baru. Selain itu, instansi ini memperluas kerja sama eksternal dengan media lokal, perguruan tinggi, serta komunitas kreatif di Kota Palembang guna memperkaya ide dan memperluas jangkauan audiens.

Diskominfo Palembang juga aktif mengadakan kampanye literasi digital bagi masyarakat agar lebih kritis dan bijak dalam menerima serta membagikan informasi di media sosial. Langkah ini dilakukan untuk membangun kesadaran publik bahwa informasi resmi pemerintah harus menjadi sumber utama dalam memahami kebijakan dan kegiatan pemerintahan. Upaya tersebut tidak hanya meningkatkan efektivitas komunikasi publik, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

tantangan-tantangan yang dihadapi justru menjadi pendorong bagi Diskominfo Palembang untuk terus berinovasi dalam memperkuat peran media sosial sebagai sarana komunikasi publik. Melalui peningkatan koordinasi tim, pelatihan berkelanjutan, dan keterlibatan aktif masyarakat, Instagram mampu berfungsi tidak hanya sebagai alat penyebaran informasi, tetapi juga sebagai ruang dialog digital yang mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat Kota Palembang. Dengan pengelolaan yang profesional dan strategi komunikasi yang adaptif, Diskominfo Palembang berpotensi menjadi contoh lembaga pemerintah yang berhasil menerapkan komunikasi publik modern di era digital.

Sebagai langkah ke depan, Diskominfo Palembang perlu terus mengembangkan inovasi komunikasi digital yang partisipatif dan berkelanjutan. Upaya ini dapat dilakukan melalui pemanfaatan fitur interaktif Instagram, analisis keterlibatan audiens, serta kolaborasi dengan komunitas kreatif lokal dalam penyusunan konten publik. Langkah tersebut akan memperkuat efektivitas penyampaian informasi dan menegaskan peran Diskominfo sebagai penggerak keterbukaan informasi publik di Kota Palembang. Dengan demikian, Instagram tidak hanya berfungsi sebagai media promosi kebijakan, tetapi juga sebagai platform kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam mendukung pembangunan Kota Palembang.

IV. SIMPULAN

Artikel ini menunjukkan bahwa media sosial, khususnya Instagram, memiliki peran yang sangat signifikan dalam mendukung kegiatan komunikasi publik pemerintah Kota Palembang. Melalui pemanfaatan Instagram, Diskominfo Palembang mampu menghadirkan informasi yang lebih cepat, efisien, dan mudah dijangkau oleh masyarakat luas. Platform ini menjadi sarana penting dalam penyebaran berbagai informasi seputar kebijakan, kegiatan, dan layanan publik pemerintah secara terbuka dan transparan.

Efektivitas penggunaan Instagram terlihat dari meningkatnya keterlibatan masyarakat terhadap konten yang dipublikasikan. Fitur-fitur seperti unggahan foto, video, *story*, *reels*, dan *live streaming* digunakan secara optimal untuk menyampaikan pesan dengan cara yang menarik dan komunikatif. Selain itu, adanya komunikasi dua arah melalui kolom komentar dan pesan langsung memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi aktif, memberikan masukan,

serta menumbuhkan rasa kedekatan dengan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa Instagram tidak hanya menjadi media promosi kebijakan, tetapi juga berfungsi sebagai ruang dialog publik yang membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat.

Meskipun demikian, efektivitas penggunaan Instagram oleh Diskominfo Palembang masih dihadapkan pada sejumlah tantangan. Beberapa di antaranya meliputi kebutuhan koordinasi yang lebih baik antarbidang dalam proses publikasi, padatnya agenda kegiatan pemerintah, serta tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata. Tantangan lainnya berkaitan dengan pengelolaan opini publik dan komentar negatif di ruang digital yang memerlukan penanganan komunikatif agar tidak menimbulkan kesalahpahaman. Kendala-kendala tersebut menuntut strategi komunikasi yang adaptif dan profesional untuk menjaga konsistensi serta kualitas penyampaian informasi publik.

Hasil ini juga dapat menegaskan bahwa Instagram merupakan media komunikasi publik yang efektif, interaktif, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat di era digital. Keberhasilan Diskominfo Palembang dalam memanfaatkan media sosial membuktikan bahwa lembaga pemerintah mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk meningkatkan transparansi dan partisipasi publik. Melalui pengelolaan yang berkelanjutan, inovatif, dan berorientasi pada keterbukaan informasi, Diskominfo Palembang berpotensi menjadi contoh penerapan komunikasi publik modern yang efektif di tingkat pemerintah kota.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, R. S. (2024). Instagram Sebagai Media Komunikasi E-Government dalam Pelayanan Publik dan Pembangunan Pemerintah Kota Madiun. *Retorika: Jurnal Komunikasi, Sosial Dan Ilmu Politik*, 1(1), 90–97.
- Anggraini, P. (n.d.). *No Title*. <http://repository.upbatam.ac.id/6331/>
- Anggraini, P., & Cindoswari, A. R. (2024). Efektivitas Pemanfaatan Media Sosial Instagram oleh Diskominfo Kota Batam Sebagai Alat Untuk Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat. *Scientia Journal*, 47–54.
- Anis Endang. (2021). Fungsi Media Center Sebagai Media Diseminasi Informasi Pemerintah Daerah Kota Bengkulu. *Jurnal Profesional FIS UNIVED*, 8(1).
<https://mediacenter.bengkulukota.go.id>
- Damayanti, A., Delima, I. D., & Suseno, A. (2023). Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Informasi dan Publikasi (Studi Deskriptif Kualitatif pada Akun Instagram @rumahkimkotatangerang). *Jurnal PIKMA : Publikasi Ilmu Komunikasi Media Dan Cinema*, 6(1), 173–190. <https://doi.org/10.24076/pikma.v6i1.1308>
- Deson Murib. (2024). *Efektivitas Pemanfaatan Instagram Dalam Penyebaran Pelayanan Informasi Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Jayawijaya Provinsi Papua Pegunungan*. 1–12.
- Husnuzikra, D., & Irma, A. (2018). Pemanfaatan Media Sosial Instagram Oleh Praktisi Public Relations. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, 3(2), 457–486.
https://etd.unsyiah.ac.id/index.php?p=show_detail&id=39417
- Khayla Zahwa Annisa1, A. R. (n.d.). *No Title*.
<https://sejurnal.com/pub/index.php/jpim/article/view/7315/8411>
- Luthfi, M., & Mubarak, M. T. (2023). Efektivitas Instagram Sebagai Media Informasi Pondok Modern Darul Hijrah Putra Martapura. *Komuniti : Jurnal Komunikasi Dan Teknologi Informasi*, 15(2), 161–179. <https://doi.org/10.23917/komuniti.v15i2.22765>
- Nuzulia, A. (2021). Efektivitas Penyebaran Informasi Publik Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Soppeng. *Jurnal Insitut Pemerintahan Dalam Negeri*, 5–24.



- Prabumulih, K. (n.d.). *BIDANG KOMUNIKASI DAN INFORMASI PUBLIK (KIP)*.
<https://diskominfo.kotaprabumulih.go.id/p/bidang-komunikasi-dan-informasi-publik.html>
- Rizky, N. P., Suadnya, W., & Paramita, E. P. (2022). Peran Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram dalam Mengelola Informasi Publik. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi Universitas Mataram*, 6(1), 1–9.
- Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Syarif Abdilah, & Hanny Purnamasari. (2024). Efektivitas Penyebaran Informasi Publik Melalui Instagram Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Karawang. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(2), 334–350.
<https://doi.org/10.25157/moderat.v10i2.3682>
- Syuhada, R. (2024). *Komunikasi Publik Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Membangun Citra Positif*. [http://repository.uin-suska.ac.id/82625/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/82625/2/SKRIPSI RAFID SYUHADA.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/82625/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/82625/2/SKRIPSI%20RAFID%20SYUHADA.pdf)
- Waraningtyas, S. A., Sugiana, D., & Setiawan, W. (2022). Pemanfaatan Media Instagram sebagai Alat Diseminasi Informasi Kegiatan Ekonomi Kreatif di Kota Palembang. *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 6(2), 199.
<https://doi.org/10.30829/komunikologi.v6i2.13536>
- Zharfan, S. Z., & Centia, S. (2025). *Perencanaan Komunikasi Pemerintahan dalam Pengelolaan Konten Media Sosial untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Diskominfo Jabar*. 7, 240–253.