SKRIPSI

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK KEPADA MASYARAKAT MELALUI INSTAGRAM DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KEBUMEN (STUDI KASUS INSTAGRAM PADA AKUN INSTAGRAM *@PEMKABKEBUMEN*)

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Disusun Oleh :

PINGKI AMELIA
NIM. 21055510

PROGRAM STUDI S1 ILMU KOMUNIKASI

SEKOLAH TINGGI ILMU KOMUNIKASI

YOGYAKARTA 2025

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK KEPADA MASYARAKAT MELALUI INSTAGRAM DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KEBUMEN (STUDI KASUS INSTAGRAM PADA AKUN INSTAGRAM *@PEMKABKEBUMEN*)

YANG DISIAPKAN DAN DISUSUN OLEH

PINGKI AMELIA
NIM. 21055510

Diajukan untuk Memenuhi
Syarat Akademik Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S. Ikom)

DI SETUJUI OLEH :

Dosen Pembimbing

Hardoyo, M.A
NIDN. 0516047201

PROGRAM STUDI S1 ILMU KOMUNIKASI

SEKOLAH TINGGI ILMU KOMUNIKASI

YOGYAKARTA 2025

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK KEPADA MASYARAKAT MELALUI INSTAGRAM DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KEBUMEN (STUDI KASUS INSTAGRAM PADA AKUN INSTAGRAM @*PEMKABKEBUMEN*)

Diterima dan disahkan sebagai Skripsi dan telah dipertahankan di depan Tim Penguji Program Studi S1 Ilmu Komunikasi, Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Yogyakarta sebagai persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada:

Hari	:	Selasa
Tanggal	:	17 Juni 2025
Pukul	:	08.00 – 10.00
Tempat	:	Ruang Presentasi STIKOM Yogyakarta

Dosen Penguji I,

Supadiyanto, M.I.Kom.
NIDN. 0514088102

Dosen Penguji II

Dr.Ahmad Muntaha,M.Si
NIDN. 0527056401

Dosen Pembimbing dan Penguji III

Hardoyo, M.A
NIDN.0516047201

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi
(STIKOM) Yogyakarta

Hardoyo, M.A
NIDN.0516047201

Mengesahkan,
Kepala Program Studi
S1 Ilmu Komunikasi

Dr.Ahmad Muntaha,M.Si
NIDN. 0527056401

Dipindai dengan CamScanner

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Nama : Pingki Amelia

NIM : 21055510

Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Judul : Pelayanan Informasi Publik Kepada Masyarakat Melalui Instagram Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kebumen (Studi Kasus Instagram Pada Akun Instagram @Pemkabkebumen)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat ini bersifat orisinil dan murni karya saya.
2. Skripsi ini bukan plagiasi (*copy paste*) karya orang lain, kecuali yang saya kutip seperlunya untuk mendukung argumentasi yang saya buat, dan kemudian saya cantumkan sumbernya secara resmi dalam daftar pustaka laporan sebagai rujukan ilmiah.
3. Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan tindakan plagiasi dan pelanggaran etika akademis yang secara sah dan dapat dibuktikan dengan dokumen-dokumen yang terpercaya keasliannya oleh pimpinan STIKOM Yogyakarta, maka bersedia dicabut gelar atau hak saya sebagai Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, yang kemudian secara luas akan dipublikasikan oleh STIKOM Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, 09 Juni 2025

PINGKI AMELIA

NIM. 21055510

Dipindai dengan CamScanner

MOTTO HIDUP

"Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita,yang mereka ingin tahu hanya Sebagian *success stories.* Berjuang lah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangakan hari ini.

Tetap berjuang ya!"

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul "Pelayanan Informasi Publik kepada Masyarakat melalui Instagram Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kebumen (Studi kasus pada akun Instagram @pemkabkebumen)". Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi di Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Yogyakarta.

Saya menyadari bahwa penyelesaian penulisan proposal skripsi ini tidak akan terlaksana tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Pintu Surgaku,Ibunda suherwin. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program study penulis,beliau juga memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai di bangku perkuliahan,tapi semangat motivasi serta do'a yang selalu berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Kepada Bapak Hardoyo,M.A. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi sekaligus dosen pembimbing skripsi, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam penyusunan proposal ini.
3. Kepada Bapak Raden Sumantri Raharjo,M.Si selaku pembimbing akademik penulis selama menempuh studi
4. Ibu Efit Septiyani,S.Sos,selaku Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen,Bapak Djumardi,M.Si,selaku Subkoor Informasi Publik,serta seluruh tim divisi media sosial bidang IKP yang selalu membimbing dan memberikan arahan selama penyusunan proposal ini
5. Seluruh kakak saya yaitu, Aa Deny,Aa Fahri,Aa Jefri ,Aa Aris yang tidak pernah berhenti memberi segala motivasi,dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan sepanjang perjalanan penyusunan Skripsi.

6. Sahabat saya Annisa Janatul Firdaus dan teman-teman komunitas Exo-L, Xiomelcy yang selalu menemani proses saya, memberikan dukungan,motivasi serta memberikan semangat yang luar biasa.
7. Terimakasih untuk teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, dan untuk mataram senja yang telah memberikan motivasi untuk selalu percaya diri,dengan kalimat Ajaib disetiap lembar buku kenangan di masa lalu yang menjadikan semangat penulis sampai titik saat ini.

.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi penyempurnaan penelitian ini.

Yogyakarta, 9 Juni 2025

Pingki Amelia

NIM. 21055510

DAFTAR ISI

SKRIPSI i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK iv
MOTTO HIDUP v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xi
ABSTRAK xii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Manfaat Penelitian 7
BAB II KAJIAN PUSTAKA 9
2.1 Penelitian Terdahulu 9
2.2 Novelty = Kebaruan Penelitian 20
2.3 Teori yang dipakai 20
2.3.1 Instagram 20
2.3.3 Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) 30
2.3.4 Teori Efektivitas Gibson Ivancevich Donnelly 33
BAB III METODE PENELITIAN 36
3.1 Jenis Penelitian 36
3.2 Lokasi Penelitian 36
3.4 Cara Pengumpulan Data 37
3.5 Sumber Data 39
3.6 Cara Analisis Data 40
3.7 Jadwal Penelitian 42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 44
4.1 Profil Instansi Pemerintah 44
4.1.1 Sejarah dan Perkembangan Lembaga 44
4.1.2 Visi dan Misi 46
4.2 Profil Akun Instagram @pemkabkebumen 46
4.2.1 Sejarah Akun @pemkabkebumen 47

4.2.2 Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan 49
4.2.3 Profil dan Logo @pemkabkebumen 61
4.2.4 SOP Instagram @pemkabkebumen 62
4.3 Motif Penggunaan Instagram Sebagai Media Informasi Diskominfo kepada Masyarakat Kabupaten Kebumen 62
4.4 Tipe Informasi Yang Disampaikan Diskominfo Melalui Instagram Kepada Masyarakat Kabupaten Kebumen 69
4.4.1 Caption Instagram @pemkabkebumen 70
4.4.2 Fitur Feed dalam Instagram @pemkabkebumen 72
4.4.3 Fitur Reels Instagram @pemkabkebumen 74
4.5 Proses Pengelolaan Instagram Sebagai Media Informasi Diskominfo Kepada Masyarakat Kebumen. 75
4.6 Analisis Motif Penggunaan Instagram Sebagai Sarana Informasi Diskominfo Kepada Masyarakat. 82
4.7 Analisis Tipe Informasi yang Disampaikan Diskominfo melalui Instagram Kepada Masyarakat. 85
4.8 Analisis Proses Pengelolaan Instagram yang Disampaikan Diskominfo Melalui Instagram kepada masyarakat. 88
4.8.1 Produksi 89
4.8.2 Efisiensi 94
4.8.3 Kepuasan 97
4.8.4 Keadaptasian 108
4.8.5Pengembangan 113
4.9 Kendala dan Solusi Pelayanan Informasi Publik melalui Instagram .. 117
BAB V PENUTUP 120
5.1 Kesimpulan 120
5.2 Saran 121
DAFTAR PUSTAKA 123
LAMPIRAN 126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Lambang Diskominfo Kabupaten Kebumen 44
Gambar 4.2 Struktur Organisasi 51
Gambar 4.3 Struktur Tim @pemkabkebumen 58
Gambar 4.4 Gambar Instagram @pemkabkebumen 61
Gambar 4.5 Gambar Logo Instagram @pemkabkebumen 62
Gambar 4.6 Gambar SOP Instagram @pemkabkebumen 62
Gambar 4.7 Gambar tayangan Instagram @pemkabkebumen 64
Gambar 4.8 Gambar Interaksi pengikut Instagram @pemkabkebumen 64
Gambar 4.9 Tampilan Caption di Instagram @pemkabkebumen 71
Gambar 4.10 Tampilan beberapa postingan Feed Program dan kegiatan di Instagram @pemkabkebumen 73
Gambar 4.11 Tampilan beberapa Postingan reels umkm dan program di Instagram @pemkabkebumen 74
Gambar 4.12 Tampilan Desain bulan Desember 2024,bulan Januari-februari 2025 di Instagram@pemkabkebumen 79
Gambar 4.13 Diagram Fitur Feed bulan Januari-Februari 2025 di Instagram 90
Gambar 4.14 Diagram fitur Reels bulan Januari-Februari 2025 di Instagram 92
Gambar 4.15 Salah satu postingan mengenai hoax 95
Gambar 4.16 Informasi Alur Pelayanan Publik Diskominfo Kebumen 97
Gambar 4.17 Salah Satu Layanan Komentar Terkait Isu Publik yang dimiliki Diskominfo Kebumen 99
Gambar 4.18 Salah satu Layanan Komentar Kegiatan Publik yang dimiliki Diskominfo Kebumen 101
Gambar 4.19 Salah satu Layanan Komentar Kuliner yang dimiliki Diskominfo Kebumen 102
Gambar 4.20 Salah Satu Layanan Komentar wisata yang dimiliki Diskominfo Kebumen 104
Gambar 4.21 Salah Satu Layanan Komentar UMKM yang dimiliki Diskominfo Kebumen 106
Gambar 4.22 Salah Satu Konten yang mengadaptasi Tren Terkini 111

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Pemetaan Terdahulu 14
Tabel 3.1 Tabel Pemetaan Jadwal Penelitian 43
Tabel 4.1 Tipe Informasi 87

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan informasi publik kepada masyarakat melalui Instagram di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen. Fokus penelitian mencakup identifikasi motif penggunaan, tipe informasi yang disampaikan, dan proses pengelolaan konten. Metode yang digunakan adalah kualitatif, dengan teknik analisis data melalui wawancara, observasi, serta data yang diperoleh dari postingan Instagram dan website Diskominfo Kebumen. Hasil penelitian menunjukkan tiga motif utama penggunaan Instagram: membangun citra pemerintah, menyampaikan informasi publik, dan promosi. Konten disajikan dalam bentuk caption, feed, dan reels yang dirancang untuk menarik perhatian masyarakat. Analisis pengelolaan informasi ini menggunakan teori efektivitas organisasi dari Gibson, Ivancevich, dan Donnelly, dengan fokus pada lima dimensi: produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, dan pengembangan. Kesimpulannya, meskipun Dinas Pemerintah Diskominfo Kebumen telah berhasil memproduksi konten yang informatif dan menarik, interaksi dengan masyarakat masih perlu ditingkatkan untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: instagram, pelayanan publik, efektivitas Komunikasi,dinas pemerintah

ABSTRACT

This study aims to analyze public information services to the community through Instagram at the Communication and Information Office of Kebumen Regency. The research focuses on identifying the motives for use, the types of information conveyed, and the management processes of the content. The method used is qualitative, involving interviews, observations, and data obtained from Instagram posts and the Diskominfo Kebumen website. The results show three main motives for using Instagram: building the government's image, conveying public information, and promotion. Content is presented in the form of captions, feeds, and reels designed to attract public attention. The analysis of information management utilizes the organizational effectiveness theory by Gibson, Ivancevich, and Donnelly, focusing on five dimensions: production, efficiency, satisfaction, adaptability, and development. In conclusion, although the Government Office Diskominfo Kebumen has successfully produced informative and engaging content, interaction with the community still needs to be improved to achieve more effective and responsive public service goals.

***Keywords**: Instagram, public service, communication effectiveness,government service*

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, teknologi informasi memiliki pengaruh besar terhadap kehidupan sehari-hari kita. Di era globalisasi, peran teknologi informasi menjadi semakin penting, terutama dalam konteks pemerintahan. Dengan kemajuan teknologi komunikasi, penyebaran informasi publik kini berusaha untuk lebih terkontrol dan efektif. Salah satu cara yang banyak digunakan adalah media sosial, yang membantu meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Media sosial kini menjadi alat utama dalam menyampaikan informasi publik di sektor pemerintahan, berkat perkembangan pesat dalam teknologi informasi dan komunikasi. Ketertarikan masyarakat terhadap media sosial tidak muncul begitu saja; sebenarnya, itu adalah hasil dari transformasi dari media tradisional seperti koran, majalah, televisi, dan radio. Meskipun media konvensional pernah menjadi primadona, kini daya tarik media sosial telah mengalahkan mereka.

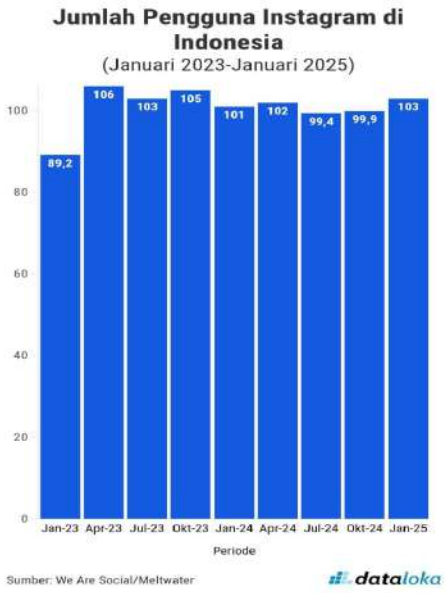
Salah satu alasan mengapa media sosial begitu populer adalah kemudahan dan biaya yang relatif rendah. Media sosial memungkinkan orang untuk berkomunikasi kapan saja dan di mana saja tanpa batasan. Fitur interaktif dan real-time yang ditawarkan membuatnya semakin menarik bagi banyak orang. Dengan semua kemudahan tersebut, tidak heran jika media sosial menjadi pilihan utama bagi banyak orang untuk mendapatkan informasi dan berinteraksi.

Dengan memanfaatkan media sosial, pemerintah dapat lebih dekat dengan masyarakat. Ini membuka peluang bagi masyarakat untuk lebih terlibat, memberikan masukan, dan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan lebih cepat. Dengan demikian, media sosial tidak hanya berfungsi sebagai saluran informasi, tetapi juga sebagai platform untuk membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat.

Melalui pemanfaatan yang tepat, media sosial dapat menjadi alat yang kuat untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam proses pemerintahan. Dengan memahami dampak dan potensi media sosial, pemerintah dapat lebih efektif dalam menyampaikan pesan dan melayani masyarakat.

Di zaman digital saat ini, media sosial telah menjadi bagian penting dalam komunikasi sehari-hari. Platform-platform ini memungkinkan pengguna untuk membuat, berbagi, dan berinteraksi dengan berbagai jenis konten, seperti teks, gambar, dan video. Dengan lebih dari dua miliar pengguna aktif, media sosial telah melampaui sekadar tempat bersosialisasi; kini, ia juga berfungsi untuk bisnis, pemasaran, dan komunikasi publik.

Secara global, Instagram menempati peringkat keempat sebagai pusat media sosial paling banyak digunakan. Sementara itu, di Indonesia, posisi Instagram semakin strategis menduduki peringkat kedua sebagai media sosial terpopuler, tepat di belakang WhatsApp. Hal ini mencerminkan pentingnya platform dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Khususnya di Indonesia, jumlah penggunaan Instagram menunjukkan dinamika yang menarik. Berdasarkan data terbaru, meskipun ada fluktuasi pada beberapa periode, Instagram tetap mempertahankan posisinya sebagai salah satu plat ke media sosial yang sangat relevan dan banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia.



Gambar 1. 1 Jumlah pengguna Instagram di Indonesia
Sumber : Website Hootsuite We Are Social,Dataloka

Dari data grafik di atas semakin memperjelas trend peningkatan penggunaan Instagram di Indonesia,grafik"jumlah pengguna Instagram di Indonesia (Januari 2023-Januari 2025)" menunjukkan dinamika penggunaan Instagram di Indonesia dalam dua tahun terakhir. Pada Januari 2023, jumlah pengguna tercatat 89,2 juta, kemudian melonjak signifikan menjadi 106 juta pada April 2023 dan sempat mengalami fluktuasi penurunan dan kenaikan pada periode selanjutnya, seperti pada Juli 2023 (103 juta), Januari 2024 (101 juta), dan Juli 2024 (99,4 juta). Meskipun ada penurunan sesekali, data ini secara keseluruhan mengindikasikan bahwa Instagram tetap menjadi plat ke media sosial yang sangat populer di Indonesia, diakhiri dengan 103 juta pengguna pada Januari 2025, menunjukkan relevansi dan basis pengguna yang stabil. Tak hanya dari sisi jumlah, relevansi Instagram di Indonesia tetap menjadi platform paling favorit di kalangan pengguna muda baik pria maupun wanita. Di kalangan perempuan, Instagram dipilih oleh 24,8% pengguna usia 16- 24 tahun dan 20,8% di usia 25 -34 tahun namun popularitasnya menurun pada usia yang lebih tua (Hootsuite & We Are Social, 2025).

Instagram dikenal dengan tampilan visual yang menarik, yang membuatnya efektif dalam menarik perhatian pengguna. Banyak pemerintah daerah kini memanfaatkan Instagram untuk menyampaikan informasi penting kepada masyarakat. Di sinilah peran Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Kebumen menjadi sangat penting. Mereka bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi tentang berbagai program dan kebijakan pemerintah kepada masyarakat. Dengan menggunakan media sosial seperti Instagram, Diskominfo bisa memberikan informasi yang akurat dan relevan, sehingga masyarakat dapat lebih memahami kebijakan dan terlibat dalam proses pemerintahan.

Media sosial juga berfungsi sebagai sarana untuk membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat. Diskominfo harus aktif menjalin komunikasi yang baik, di mana masyarakat bisa memberikan masukan, saran, dan kritik. Dengan cara ini, media sosial tidak hanya berfungsi untuk menyebarkan informasi, tetapi juga untuk menerima feedback dari publik, yang sangat penting dalam pembuatan kebijakan.Akun Instagram @pemkabkebumen Diskominfo Kabupaten Kebumen menjadi alat yang efektif untuk menyampaikan informasi.

Dengan berbagai fitur yang ada, seperti stories dan postingan, mereka bisa dengan cepat memberikan informasi terbaru kepada masyarakat. Interaksi di platform ini juga memungkinkan masyarakat untuk terlibat dalam diskusi dan memberikan umpan balik, yang sangat penting untuk meningkatkan layanan publik.

Mengingat media tidak terlepas dari kehidupan sehari-hari, termasuk dalam pemerintahan, media dapat membantu pemerintah dalam memberikan informasi yang memadai kepada masyarakat terkait program-program yang telah direncanakan. Media berperan penting dalam mendukung sistem dan program pemerintah yang sudah terstruktur. Pihak pemerintah membutuhkan peran media sebagai wadah untuk mensosialisasikan apa yang telah dilaksanakan, sedangkan media membutuhkan pemerintah sebagai sumber

berita. Oleh karena itu, pemerintah harus menjalin hubungan yang baik dengan media.

Dalam konteks ini, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Kebumen memiliki tanggung jawab dalam pengumpulan dan pengolahan data informasi mengenai program dan kegiatan di Kabupaten Kebumen. Informasi ini kemudian disebarkan kepada masyarakat sebagai bagian dari informasi publik. Diskominfo Kabupaten Kebumen dipandang sebagai salah satu perpanjangan tangan pemerintah Indonesia yang memiliki tugas dan fungsi untuk melayani masyarakat dalam hal penyebaran informasi. Selain itu, Diskominfo harus mampu menjadi penghubung antara masyarakat dan pemerintah dalam rangka mewujudkan penyebarluasan program atas sejumlah kebijakan pemerintah, salah satunya melalui sosialisasi.

Diskominfo Kabupaten Kebumen memiliki tugas mengumpulkan dan mengolah data mengenai kegiatan dan program pemerintah. Liputan data berupa siaran pers, foto, dan video yang telah diproses kemudian dipublikasikan. Publikasi adalah informasi yang tidak dapat dikendalikan oleh suatu organisasi atau lembaga, namun harus melalui gatekeeper seperti jurnalis dan reporter yang menyeleksi informasi tersebut.

Pemerintah dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman dalam melakukan inovasi pemanfaatan teknologi. Pemerintah yang berperan sebagai layanan publik harus memberikan kemudahan akses terhadap pelayanan informasi yang berkualitas kepada masyarakat. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat, jika tidak akurat, cepat, dan mudah dipahami, dapat menyebabkan kebijakan pemerintah dianggap tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Inilah tantangan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi dalam memperoleh keterbukaan informasi, khususnya menyangkut pelayanan informasi publik.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, Diskominfo Kabupaten Kebumen juga bertanggung jawab untuk mensosialisasikan program dan memberikan solusi pengolahan data pemerintah, baik melalui media cetak, penyiaran, maupun media online (internet). Terutama dalam penggunaan

fasilitas media online, seperti melalui akun Instagram @pemkabkebumen yang dikelola oleh Diskominfo Kabupaten Kebumen. Akun ini diciptakan pada bulan Oktober 2018 sebagai upaya untuk memberikan pelayanan informasi publik yang lebih luas kepada masyarakat.

Setelah adanya akun Instagram @pemkabkebumen, Diskominfo Kebumen juga membuat akun Instagram @kominfokebumen pada bulan Agustus 2019. Namun, akun ini lebih fokus pada penyampaian informasi yang berkaitan dengan kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika saja. Berbeda dengan akun @pemkabkebumen yang bertujuan untuk memberikan informasi yang lebih komprehensif dan meluas mengenai berbagai aspek kehidupan di Kabupaten Kebumen.

Dengan adanya akun Instagram @pemkabkebumen, pemerintah daerah berharap dapat menjangkau lebih banyak masyarakat, memberikan informasi yang akurat, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai program dan kegiatan pemerintah. Diskominfo Kabupaten Kebumen berkomitmen untuk memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi yang efektif, sehingga informasi yang disampaikan tidak hanya diterima tetapi juga dipahami dan dapat mempengaruhi keputusan masyarakat.

Salah satu alasan mengapa media social,termasuk Instagram begitu popular adalah kemudahan akses dan biaya yang relative rendah. Platfrom ini memungkinkan pengguna untuk berinteraksi kapan saja dan dimana saja ,serta menyediakan fitur interaksi yang menarik bagi semua orang. Dengan memanfaatkan Instagram, pemerintah dapat mendekatkan diri kepada masyarakat,membuka peluang bagi mereka untuk lebih terlibat,serta mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat dan akurat.

Namun,meskipun media social menawarkan keuntungan,tantangan dalam mengelola Komunikasi public melalui platfrom ini tetap ada. Diskominfo kebumen perlu memastikan bahwa informasi yang disampaikan tidak hanya akurat,tetapi juga mudah dipahami oleh masyarakat.Oleh karena itu dalam penelitian ini mendalami mengenai pelayanan informasi public

melalui media social,khususnya Instagram,agar dapat meningkatkan efektifitas Komunikasi dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengindentifikasi motif penggunaan,tipe informasi serta pengelolaan dalam meningkatkan pelayanan informasi public.Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Pelayanan Informasi Publik kepada Masyarakat Melalui Instagram di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen (Studi kasus pada Instagram @pemkabkebumen).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan informasi public kepada masyarakat melalui Instagram di Dinas Komunikasi dan informatika Kabupaten Kebumen ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan motivasi penggunaan Instagram sebagai sarana informasi public Diskominfo kepada masyarakat Kabupaten Kebumen.
2. Untuk menganalisis Tipe informasi yang disampaikan Diskominfo melalui Instagram kepada mayarakat Kabupaten Kebumen.
3. Untuk menjelaskan proses pengelolaan instagram sebagai media informasi Publik Diskomunfo kepada masyarakat Kabupaten Kebumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalan penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
    a) Penelitian ini dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan mengenai pemanfaatan media sosial dalam pelayanan informasi publik, khususnya di sektor pemerintahan.
    b) Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memperkaya teori komunikasi publik, dengan fokus pada penggunaan platform digital seperti Instagram dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan model

pelayanan informasi yang relevan bagi pemerintah daerah dalam memanfaatkan media sosial sebagai alat untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

2. Manfaat Praktis
   a) Hasil penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen dalam merancang strategi pelayanan informasi yang lebih efektif melalui Instagram.
   b) Penelitian ini juga dapat membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan informasi kepada masyarakat, sehingga masyarakat lebih terlibat dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap informasi yang disampaikan melalui media sosial, yang dapat digunakan untuk perbaikan di masa mendatang.
   c) Hasil penelitian juga dapat mendorong kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam menyusun kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta memperkuat rasa memiliki masyarakat terhadap program-program pemerintah.

3. Manfaat Sosial
   a) Penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya informasi publik dan peran media sosial dalam menyampaikannya, sehingga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pemerintahan.
   b) Dengan meningkatkan akses dan transparansi informasi, penelitian ini berpotensi memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, menciptakan kepercayaan, dan memperbaiki citra pemerintah di mata publik.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan langkah peneliti untuk mencari perbandingan serta menemukan inspirasi baru bagi penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian terdahulu membantu peneliti memposisikan penelitian dan menunjukkan orisinalitasnya. Pada bagian ini, peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian yang akan dilakukan, serta menyusun ringkasannya. Hasil penelitian yang dirangkum dapat berasal dari penelitian yang telah dipublikasikan maupun yang belum dipublikasikan. Berikut adalah penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema yang akan penulis kaji :

Dari Penelitian Salvator,M pada tahun 2023, yang mengkaji Efektivitas penyebaran informasi publik melalui website oleh dinas komunikasi dan informatika Kabupaten Ngada dengan Variabel: Pelayanan Publik. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi literatur dari berbagai sumber termasuk peraturan pemerintah, jurnal penelitian, dan buku. Data diperoleh dari postingan instagram dan situs web kabupaten Ngada, Obyek Penelitian ini membahas mengenai : Bagaimana efektivitas penyebaran informasi public website oleh dinas komunikasi dan informatika Kabupaten Ngada Obyek Penelitian penulis : Bagaimana Pelayanan Informasi Publik melalui Instagram di Dinas Komunikasi dan Informatif di kabupaten kebumen

Dari penelitian Aat Ruchiat Nugraha (2022), yang mengkaji mengenai komunikasi hubungan Masyarakat (Humas) pemerintahan kabupaten/kota di Jawa Barat melalui media digital Instagram.dengan Variabel Public relation,Komunikasi. dengan menggunakan metode kualitatif, pendekatan analisis data secara deskriptif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan studi literatur. Obyek Penelitian ini membahas mengenai : menjelaskan komunikasi-komunikasi seorang humas dalam

melayani masyarakat dalam bentuk pemanfaatan media digital, salah satunya instagram. Obyek Penelitian penulis : Terkait Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan Informatif di kabupaten kebumen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui media social instagram secara kualitatif

Dari penelitian Arkan Shaleh (2020) ,yang mengkaji mengenai peran public relations dalam pemanfaatan instagram sebagai alat publikasi untuk meningkatkan layanan masyarakat di puskesmas kecamatan cilincing (studi kasus pada akun instagram @ puskesmascilincing) dengan Variabel Public Realation, pelayanan informasi,menggunakan metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan melakukan wawancara mendalam, observasi, disiplin dan studi Pustaka. Obyek Penelitian ini membahas mengenai peran public relations dalam pemanfaatan instagram untuk peningkatan layanan masyarakat di puskesmas kecamatan cilincing. Penelitian penulis : Lebih menekankan pelayanan public oleh Dinas Komunikasi dan Informatif di kabupaten kebumen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui media social instagram secara kualitatif

Dari penelitian Haura Atthahara pada tahun 2023. yang mengkaji inovasi pelayanan publik berbasis e-government : studi kasus aplikasi ogan lopian dinas komunikasi dan informatika di kabupaten purwakarta dengan variable: Pelayanan Publik menggunakan metode kualitatif dengan studi kasus. Obyek Penelitian ini menjelaskan : inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi ogan lopian dinas komunikasi dan informatika di kabupaten purwakarta. Penelitian penulis : Pelayanan Informasi Publik kepada masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatif Kabupaten Kebumen di media social Instagram dengan menekankan bentuk informasi pelayanan.

Dari penelitian Fitri Sumiarsi Mobo pada tahun pada tahun 2023 . yang mengkaji mengenai efektivitas komunikasi melalui media sosial instagram dan facebook dalam penyebaran informasi masyarakat pada dinas komunikasi dan informatika kabupaten buton tengah provinsi sulawesi tenggara. variabel: komunikasi,pelayanan publik. Metode penelitian kualitatif

dengan pendekatan induktif. teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Obyek Penelitian ini : menjelaskan tekanan standar pelayanan yang baik dari segi pemakai, isi pesan, media komunikasi, format pesan , sumber pesan, pada media sosial instagram dan facebook di dinas komunikasi dan informatika kabupaten buton tengah provinsi sulawesi . Penelitian penulis: membahas tentang bagaimana dinas komunikasi dan informatika kabupaten kebumen memanfaatkan instagram sebagai saluran pelayanan informasi publik dengan menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, dengan menekankan motif-motif dalam pelayanan

Dari penelitian Tristiani Susanti pada tahun 2023, yang mengkaji mengenai optimizing public communication in the digital era: a case study of the ministry of communication and information technology in Indonesia dengan variabel Komunikasi public, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, termasuk studi kasus, observasi, wawancara, dan analisis dokumen . Obyek Penelitian ini : menjelaskan strategi dalam mengoptimalkan Komunikasi public di era digital pada kementrian Komunikasi dan informatika tekhnologi Indonesia. Penelitian penulis : membahas tentang bagaimana dinas komunikasi dan informatika kabupaten kebumen memanfaatkan instagram sebagai saluran pelayanan informasi public dengan perbedaan motif pengguna instagram serta bentuk informasi diberikan, menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif,

Dari penelitian Mahnaz Mansoor pada tahun 2021, yang mengkaji mengenai Citizens' trust in government as a function of good governance and government agency's provision of quality information on social media during COVID-19, dengan variabel: komunikasi,pelayanan public, menggunakan metode campuran Data, dikumpulkan dari 491 pengikut akun Facebook, Instagram, dan halaman Twitter dari kantor berita pemerintah, Le., Associated Press of Pakistan dan dianalisis menggunakan pengukuran dan model struktural dengan menggunakan SmartPls 3.3.0. Obyek Penelitian ini : menjelaskan perbandingan kontribusi pada badan pengetahuan sekaligus mengatasi kesenjangan terkait minimnya literatur mengenai penggunaan TIK oleh pemerintah selama pandemi COVID-19. Penelitian penulis : membahas

tentang bagaimana dinas komunikasi dan informatika kabupaten kebumen memanfaatkan instagram sebagai saluran pelayanan informasi public dengan perbedaan motif-motif pengguna instagram serta bentuk informasi diberikan, menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif.

Dari penelitian Saktisyahputra pada tahun 2023,yang mengkaji mengenai Digital Communication Management Government of the Republic of Indonesia for Inclusive and Sustainable Economic Recovery in Indonesia, dengan variabel: komunikasi,pelayanan public, menggunakan metode Fenomenologi dari Edmund Husserl. Memiliki konsep fenomenologi sebagai metode ilmiah yang tidak berawal dari keraguan, arah, dan kebenaran suatu pengalaman. Data dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan reduksi data, display data, dan verifikasi dari Miles dan Huberman. Obyek penelitian ini : membahas penerapkan Manajemen Komunikasi Digital dalam pelayanan public di media social Instagram,facebook di kementrian Komunikasi dan informatika Republik Indonesia. Penelitian penulis : membahas tentang bagaimana dinas komunikasi dan informatika kabupaten kebumen memanfaatkan instagram sebagai saluran pelayanan informasi public dengan perbedaan motif-motif pengguna instagram serta bentuk informasi diberikan, menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif.

Dari penelitian Didik Supriyanto pada tahun 2023, yang mengkaji mengenai Quality Of Public Services Through Social Media, dengan variabel: pelayanan public, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menganalisis data kualitatif melalui masa observasi selama 3 bulan terhadap beberapa dokumen, tampilan aplikasiini membahas Upaya peningkatan Kualitas pelayanan public melalui akun twitter @pemkabmalang akun twitter dan hasil penelitian yang dijelaskan melalui uraian-uraian dalam narasi. Obyek penelitian ini : membahas Upaya peningkatan Kualitas pelayanan public melalui akun twitter @pemkabmalang. Penelitian penulis: membahas tentang bagaimana dinas komunikasi dan informatika kabupaten kebumen memanfaatkan instagram sebagai saluran pelayanan informasi public dengan perbedaan motif-motif pengguna instagram serta bentuk

informasi diberikan, menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif.

Dari penelitian Sherwin Mikhael Soantahon pada tahun 2023, yang mengkaji mengenai Analysis of the Level of Responsiveness of Local Government Public Services through Social Media, dengan variabel : pelayanan public. Penelitian ini: menggunakan pendekatan campuran (mixed method) dengan pemilihan sampel menggunakan teknik pengambilan sampel acak berdasarkan wilayah (cluster random sampling) penelitian ini membahas Tingkat Responsivitas layanan public melalui media social yang menanggapi pengaduan pemerintah daerah Jakarta. Penelitian penulis : membahas tentang bagaimana dinas komunikasi dan informatika kabupaten kebumen memanfaatkan instagram sebagai saluran pelayanan informasi public dengan perbedaan motif-motif pengguna instagram serta bentuk informasi diberikan, menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif.

Tabel 2. 1 Penelitian Pemetaan Terdahulu

NO	NAMA	JUDUL	VARIABEL	METODE	HASIL	PERBANDINGAN
1	Salvator,M (2023)	Efektivitas penyebaran informasi publik melalui website oleh dinas komunikasi dan informatika Kabupaten Ngada	variabel : pelayanan publik	penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis data secara deskriptif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan studi literatur	Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas penyebaran informasi publik melalui website, mencari tahu apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaanya, serta melihat upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ngada dalam menangani kendala yang dialami.	penelitian yang sedang diteliti peneliti membahas tentang bagaimana dinas komunikasi dan informatika kabupaten kebumen memanfaatkan instagram sebagai saluran pelayanan informasi public dengan menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, sedangkan penelitian pembanding evaluasi dalam penyebaran informasi public melalui website oleh dinas komunikasi dan informasi kabupaten Ngada
2	Aat Ruchiat nugraha (2022)	Komunikasi humas pemerintahan kabupaten/kota di jawa barat melalui media digital instagram	variabel : pelayanan publik	penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis data secara deskriptif dan teknik pengumpulan data melalui	Komunikasi humas pemerintah kini beralih ke media digital seperti Instagram karena dinilai efektif menyampaikan informasi positif kepada publik seiring perkembangan teknologi informasi.	penelitian yang sedang diteliti peneliti membahas tentang bagaimana dinas komunikasi dan informatika kabupaten kebumen memanfaatkan instagram sebagai saluran pelayanan informasi public dengan menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, sedangkan

				wawancara, observasi dan studi literatur		penelitian ini menjelaskan komunikasi seorang humas dalam melayani masyarakat dalam bentuk pemanfaatan media digital, salah satunya instagram.
3	Arkan Shaleh (2020)	Peran public relations dalam pemanfaatan instagram sebagai alat publikasi untuk meningkatkan layanan masyarakat di puskesmas kecamatan cilincing (studi kasus pada akun instagram @ puskesmascilincing)	variabel : public relations,pelayanan publik	teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan melakukan wawancara mendalam, observasi, disiplin dan studi pustaka	dalam proses kinerjanya, puskesmas kecamatan cilincing tentunya perlu menyampaikan informasi kepada khalayaknya baik itu yang dibutuhkan untuk menerima program, layanan dan sebagainya. hal tersebut tidak termasuk media informasi untuk program dan informasi tersebut. penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran hubungan masyarakat dalam media sosial instagram sebagai publikasi untuk meningkatkan layanan masyarakat di puskesmas kecamatan cilincing	penelitian yang sedang diteliti penulis membahas tentang bagaimana dinas komunikasi dan informatika kabupaten kebumen memanfaatkan instagram sebagai saluran pelayanan informasi public dengan motifnya dengan menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, sedangkan penelitian ini menjelaskan peran public relations dalam pemanfaatan instagram untuk peningkatan layanan masyarakat di puskesmas kecamatan cilincing.
4	Haura Atthahara (2023)	Inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* :	variabel: pelayanan publik	penelitian ini menggunakan metode kualitatif	Aplikasi Ogan Lopian adalah inovasi dari Diskominfo Pemda	penelitian yang sedang diteliti penulis membahas tentang bagaimana dinas komunikasi

		studi kasus aplikasi ogan lopian dinas komunikasi dan informatika di kabupaten purwakarta		dengan studi kasus	Purwakarta yang bertujuan memudahkan masyarakat mengakses layanan publik.	dan informatika kabupaten kebumen memanfaatkan instagram sebagai saluran pelayanan informasi public dengan menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, sedangkan penelitian ini menjelaskan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government.*
5	Fitri Sumiarsi Mobo (2023)	Efektivitas komunikasi melalui media sosial instagram dan facebook dalam penyebaran informasi publik pada dinas komunikasi dan informatika kabupaten buton tengah provinsi sulawesi tenggara	variabel: komunikasi,pelayanan publik	metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. mengetahui faktor-faktor penghambat kinerja pegawai, dan upaya mengatasi hambatan dalam meningkatkan	hasil penelitian menunjukan bahwa penyampaian informasi publik melalui media sosial bisa di katakan sudah efektif karena dinilai sudah sesuai dengan standar pelayanan yang baik dari segi pemakai, isi pesan, media komunikasi, format pesan, sumber pesan, ketepatan waktu akan tetapi masih memiliki beberapa hambatan.	penelitian yang sedang diteliti penulis membahas tentang bagaimana dinas komunikasi dan informatika kabupaten kebumen memanfaatkan instagram sebagai saluran pelayanan informasi public dengan menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, sedangkan penelitian ini menjelaskan seberapa efektivitas komunikasi melalui media sosial instagram dan facebook dalam penyebaran informasi publik pada dinas komunikasi dan informatika kabupaten buton tengah provinsi sulawesi tenggara

				kinerja pegawai		
6	Tristiani Susanti (2023)	optimizing public communication in the digital era: a case study of the ministry of communication and information technology in indonesia	variabel: komunikasi publik	menggunakan metode penelitian kualitatif, termasuk studi kasus, observasi, wawancara, dan analisis dokumen	penelitian ini menyelidiki strategi kominfo, khususnya inisiatif komunikasi media sosialnya studi ini mengeksplorasi solusi inovatif yang diterapkan, termasuk pemanfaatan platform media sosial, program literasi digital, dan keterlibatan komunikator yang terampil. meskipun ada upaya yang terpuji, tantangan tetap ada, terutama dalam konteks komunikasi krisis, seperti selama pandemi covid-19	penelitian yang sedang diteliti penulis membahas tentang bagaimana dinas komunikasi dan informatika kabupaten kebumen memanfaatkan instagram sebagai saluran pelayanan informasi public dengan perbedaan motif pengguna instagram serta bentuk informasi diberikan, menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, sedangkan penelitian ini menjelaskan strategi kominfo, khususnya inisiatif komunikasi media sosialnya
7	Mahnaz Mansoor (2021)	Citizens' trust in government as a function of good governance and government agency's provision of quality information on social media during COVID-19	variabel: komunikasi,pelayanan publik	Data dikumpulkan dari 491 pengikut akun Facebook, Instagram, dan halaman Twitter dari kantor berita pemerintah, Le., Associated Press of Pakistan dan	Hasilnya mengungkapkan hubungan langsung dan tidak langsung dari praktik tata kelola yang baik dengan kepercayaan publik terhadap pemerintah melalui PGRC sebagai mediator. Demikian pula, hasil menunjukkan bahwa GQS berinteraksi dengan	Penelitian ini mengkaji bagaimana Diskominfo Kabupaten Kebumen memanfaatkan Instagram sebagai media pelayanan informasi publik, dengan memperhatikan motif pengguna dan bentuk informasi yang disampaikan. Menggunakan studi kasus kualitatif, penelitian ini juga

				dianalisis menggunakan pengukuran	PGRC dan menambah kepercayaan public terhadap pemerintah.	berkontribusi pada literatur TIK pemerintah selama pandemi dalam memaksimalkan media sosial untuk komunikasi publik.
8	Saktisyahputra (2023)	Digital Communcation Management Government of the Republic of Indonesia for Inclusive and Sustainable Economic Recovery in Indonesia	variabel: Komunikasi,pelayanan publik	Penelitian ini menggunakan metode fenomenologi Edmund Husserl, dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis datanya mengikuti langkah reduksi, display, dan verifikasi menurut Miles dan Huberman.	Pemerintah Indonesia menerapkan manajemen komunikasi digital secara terarah melalui agenda setting dan framing, dengan dukungan kementerian terkait yang mengadakan pelatihan bermanfaat bagi masyarakat demi pemulihan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.	penelitian yang sedang diteliti peneliti membahas tentang bagaimana pelayanan informasi public kepada masyarakat melalui Instagram pemkabkebumen di dinas kominfo dengan menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, sedangkan penelitian ini membahas penerapkan Manajemen Komunikasi Digital dalam pelayanan public di media social Instagram,facebook di kementrian Komunikasi dan informatika Republik Indonesia
9	Didik Supriyanto (2023)	Quality Of Public Services Through Social Media	variabel: pelayanan publik	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menganalisis data kualitatif	Hasil penelitian ini menemukan bahwa ada beberapa upaya yang dilakukan pemerintah kota Malang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui	penelitian yang sedang diteliti peneliti membahas tentang bagaimana pelayanan informasi public kepada masyarakat melalui Instagram pemkabkebumen di dinas kominfo dengan

				melalui masa observasi selama 3 bulan terhadap beberapa dokumen, tampilan aplikasi akun twitter dan hasil penelitian yang dijelaskan melalui uraian-uraian dalam narasi	akun twitter @PemkotMalang melalui kemudahan akses pada akun twitter @PemkotMalang, memperbanyak konten pada akun twitter @PemkotMalang, dan melakukan pemutakhiran tampilan data & informasi. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan dapat meningkatkan citra pemerintah Kota Malang di mata masyarakatnya	menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, sedangkan penelitian ini membahas Upaya peningkatan Kualitas pelayanan public melalui akun twitter @pemkabmalang
10	Sherwin Mikhael Soantahon (2023)	Analysis of the Level of Responsiveness of Local Government Public Services through Social Media	variabel: pelayanan publik	Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed method dengan teknik cluster random sampling, melibatkan sampel dari pemerintah kota	Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas layanan publik pemerintah daerah di media sosial masih rendah, dengan hanya 10,71% akun resmi yang menanggapi pengaduan atau permintaan layanan.	penelitian yang sedang diteliti peneliti membahas tentang bagaimana pelayanan informasi public kepada masyarakat melalui Instagram pemkabkebumen di dinas kominfo dengan menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, sedangkan penelitian ini membahas Tingkat Responsivitas layanan public

2.2 Novelty = Kebaruan Penelitian

a. Obyek penelitian: Pelayanan Informasi Publik Kepada Masyarakat melalui Instagram di Dinas Komunikasi dan informatika di Kabupaten Kebumen (Studi kasus Instagram pada akun Instagram @pemkabkebumen).
b. Indikator dalam penelitian ini : berbeda dengan penelitian sebelumnya,penelitian ini menggunakan kualitatif , 2 indikator pelayanan Publik (Public Service), Tingkat Interaksi (Motif Kominfo, dan tipe Informasi), Proses Pengelolaan (Kualitas Konten dan penyajian konten),dengan teori Efektivitas Gibson Ivancevich Donnelly, dengan 5 dimensi (Produksi, Efisiensi, kepuasan, Keadaptasian, Pengembangan). Dengan 5 Narasumber, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Admin @pemkabkebumen,Staf kantor Desain Grafis/Editor, 2 Pengikut Instagram @Pemkabkebumen.

2.3 Teori yang dipakai

2.3.1 Instagram

Instagram itu diambil dari kata “instan” atau “insta”, yang mirip dengan kamera polaroid yang dikenal dengan istilah “foto instan”. Dengan Instagram, kamu bisa lihat foto-foto secara cepat dan langsung. Kata “gram” sendiri berasal dari “telegram”, yang berarti mengirim informasi dengan cepat. Jadi, Instagram bisa dibilang berarti “Instan-Telegram”, karena kamu bisa mengunggah foto dan informasi dengan cepat lewat internet. Banyak orang juga menyebutnya IG.Instagram adalah aplikasi media sosial yang dirancang untuk smartphone, fungsinya mirip dengan Twitter, tapi lebih fokus pada foto. Dengan Instagram, pengguna bisa mendapatkan inspirasi dan meningkatkan kreativitas, karena ada banyak fitur yang bikin foto jadi lebih menarik dan artistik.

Aplikasi ini memungkinkan untuk berbagi foto dan video, bisa ambil gambar, edit dengan berbagai filter, dan bagikan ke berbagai platform sosial, termasuk Instagram sendiri. Salah satu ciri khasnya adalah foto-foto yang berbentuk persegi, mirip dengan produk Kodak Instamatic dan gambar dari

kamera Polaroid. Ini berbeda dengan kamera modern yang biasanya berbentuk persegi panjang atau dengan rasio 16:9. Awalnya, Instagram hanya tersedia untuk pengguna smartphone Apple seperti iPhone dan iPad. Namun, sejak April 2012, Instagram juga bisa dipakai di ponsel Android, jadi pengguna Android pun bisa mulai berbagi foto di Instagram.

Menurut Atmoko, Instagram adalah aplikasi yang memiliki kemampuan untuk membuat gambar atau video menjadi lebih unik, lebih detail, dan lebih kreatif (Atmoko 2012). Berdasarkan buku Atmoko yang berjudul " Instagram Handbook, " aplikasi Instagram memiliki beberapa item menu utama yang semuanya terletak di bagian bawah aplikasi, yaitu sebagai berikut: Fitur utama halaman beranda adalah baris foto baru dan tugas yang diselesaikan pengguna. untuk memudahkan pengguna melakukan penelusuran pada akun pengguna lain atau pada foto - foto populer. Menu menu kamera memungkinkan pengguna mengambil gambar dan merekam video tanpa Instagram menggunakan berbagai efek yang tersedia di aplikasi memungkinkan pengguna untuk mengambil gambar dan merekam video tanpa Instagram menggunakan berbagai efek yang tersedia di aplikasi. Profil memungkinkan pengguna mengetahui informasi terperinci tentang pengguna lain, baik pengguna lain maupun diri mereka sendiri.

1. Sejarah Instagram

   Instagram diluncurkan pada 6 Oktober 2010 oleh Kevin Systrom dan Mike Krieger. Aplikasi ini awalnya dirancang untuk iOS dan menawarkan fitur berbagi foto dengan berbagai filter yang menarik. Dalam waktu singkat, Instagram menarik perhatian banyak pengguna dan berhasil mencapai 1 juta unduhan dalam dua bulan pertama. Popularitasnya meningkat pesat berkat fitur yang sederhana dan inovatif.

   Pada tahun 2012, Facebook mengakuisisi Instagram seharga sekitar 1 miliar dolar AS, yang semakin memperkuat posisinya di pasar media sosial. Setelah akuisisi, Instagram terus mengembangkan fitur-fitur baru, termasuk kemampuan untuk mengunggah video dan mengimplementasikan hashtag, yang memudahkan pencarian konten. Pada

tahun 2016, Instagram meluncurkan fitur Stories, yang terinspirasi oleh Snapchat, yang memungkinkan pengguna untuk berbagi momen sementara.

Sejak saat itu, Instagram terus mengalami perkembangan signifikan dengan penambahan fitur seperti IGTV untuk video panjang, Reels untuk video pendek, dan berbagai alat untuk pemasaran dan analitik bagi pengguna bisnis. Dengan terus beradaptasi dengan tren dan kebutuhan pengguna, Instagram tetap menjadi platform yang relevan dan inovatif dalam dunia media sosial.

Hingga saat ini, Instagram telah menjangkau lebih dari satu miliar pengguna aktif setiap bulan, Perkembangan ini menunjukkan betapa besar pengaruh Instagram dalam mengubah cara orang berinteraksi dan berbagi informasi secara global.

2. Fitur-Fitur Instagram

Instagram juga memiliki beberapa fitur menarik. Dengan pengaruh yang besar pada pemasaran digital, Instagram selalu menambah fitur yang dimilikinya. Instagram mempunyai pilihan menu yang terdapat pada halaman utama tampilan Instagram, yaitu:

a) Beranda (home page) dimaksudkan sebagai halaman utama yang memperlihatkan postingan terkini dari pengguna yang telah diikuti.
b) Jelajahi (explore) dimaksudkan sebagai tampilan berbagai foto dan video-video yang kerap kali dilihat maupun disukai oleh masing-masing pengguna Instagram. Dengan ini, Instagram telah memanfaatkan algoritma dalam menetapkan foto atau video mana saja yang masuk dalam jelajah.
c) IGTV video merupakan fitur terbaru akhir-akhir ini yang ada di Instagram yang memungkinkan untuk mengunggah video singkat melalui platform Instagram.
d) Profil pengguna ini memperlihatkan jumlah postingan, jumlah pengikut, jumlah mengikuti, dan deskripsi diri. Selain itu, di halaman profil juga akan terlihat semua postingan yang pernah disebarluaskan.

e) Pesan langsung (direct message) merupakan fitur yang digunakan untuk berkomunikasi langsung secara pribadi yang memungkinkan saling mengirim teks, foto, video, postingan, dan cerita secara pribadi dengan satu atau beberapa orang.
f) Notifikasi (news feed) dimaksudkan sebagai fitur yang menampilkan pemberitahuan yang ditujukan kepada pengguna Instagram.
g) Foto berlapis (multiple image) merupakan fitur yang memberi kebebasan kepada pengguna dalam membagikan postingannya, baik itu foto ataupun video secara bersamaan dalam satu postingan.
h) Simpan (bookmark) merupakan fitur yang memungkinkan sesama pengguna Instagram untuk menyimpan berbagai postingan yang dimiliki pengguna lain dalam suatu koleksi, sehingga fitur ini digunakan jika pengguna memperlukan postingan tersebut di lain waktu. Dengan memanfaatkan fitur ini, maka secara otomatis yang disimpan akan muncul.
i) Instagam story, arsip, dan album foto (highlight) yang ditawarkan untuk menggunggah foto atau video secara singkat dan mudah yang mempunyai tenggang waktu dalam kurun 24 jam ke depan. Pemakaian kamera di Instagram juga dilengkapi dengan berbagai pilihan efek yang tersedia. Instagam story saat ini dilengkapi fitur arsip pribadi dan bisa jika sewaktu-waktu ingin melihat lagi. Album foto (highlight) ini bisa menampilkan cerita secara permanen di dalam profil dengan mengelompokkan cerita yang sudah pernah disebarluaskan ke dalam satu album baru di profil Instagram. Adapun fitur lainnya yang membuat konten semakin berkembang,beragam, lebih menarik, dan memiliki makna yang kuat dalam mengikuti kebutuhan pasar digital dengan adanya fitur-fitur lain, diantaranya yaitu:
    a. Deskripsi (caption) memiliki fungsi untuk menggambarkan maksud dari suatu postingan yang ada. Deskripsi juga bertujuan untuk menginformasikan pesan yang ingin diberikan kepada

pengguna atau hanya untuk mengekspresikan karakter dalam postingan tersebut.

b. Tagar (hashtag) memiliki peran untuk mengkategorikan topik yang sama dalam satu label secara khusus di dalam media sosial, sehingga tanda tagar tersebut akan memudahkan para penggunanya untuk menemukan topik atau foto dan video tertentu yang berkaitan dengan menggunakan kata kunci.
c. Lokasi (geotagging) ini digunakan jika ingin memberitahukan lokasi dimana foto atau video tersebut diambil. Walaupun Instagram dianggap sebagai tempat berbagi foto maupun video, namun Instagram juga termasuk jejaring sosial karena dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan sesama pengguna. Fitur-fitur tersebut diantaranya yaitu:
d. Pengikut (Follower) dan Mengikuti (Following). Pengikut (follower) yang dimaksud ialah pengguna yang memilih untuk berkomunikasi dengan pengguna lain, sedangkan mengikuti (following) memiliki tujuan untuk menambah pertemanan pada sebuah akun.
e. Komentar merupakan sebuah aktivitas untuk menuangkan segala bentuk pemikiran melalui kata-kata positif maupun negatif. Selain itu, fitur ini juga digunakan untuk memberikan sebuah pesan ataupun memberitahu, baik itu dalam bentuk kritikan, saran, ataupun pujian.
f. Suka (like) ini dapat diakses oleh pengguna Instagram untuk menyukai foto, video, ataupun Instagram story yang dibagikan pengguna lain.
g. Sebutan (mention) termasuk fitur yang fungsinya untuk menyebut pengguna lain melalui penambahan tanda arroba (@).

3. Manfaat Instagram

Instagram memiliki banyak manfaat, terutama dalam hal komunikasi dan informasi. Pertama, platform ini berfungsi sebagai sumber informasi terkini, di mana pengguna dapat mengikuti berita, tren, dan

update dari berbagai akun yang mereka minati. Dengan konten visual yang menarik, pengguna dapat dengan cepat memahami informasi yang disajikan.

Kedua, Instagram juga memudahkan komunikasi jarak jauh. Pengguna dapat terhubung dengan teman, keluarga, dan orang baru dari seluruh dunia, berisi wawasan dan pengalaman berharga dari kehidupan mereka, ini menciptakan komunitas yang saling terhubung dan mendukung.

4. Kelebihan dan Kekurangan

Salah satu kelebihan utama Instagram adalah antarmukanya yang menarik dan mudah digunakan, menjadikannya platform yang ramah bagi pengguna baru. Selain itu, Instagram gratis diakses oleh semua orang, memungkinkan siapa saja untuk bergabung dan berbagi konten. Fitur kreatif seperti filter dan alat pengeditan juga mendorong pengguna untuk mengekspresikan diri mereka secara visual.

Namun, Instagram juga memiliki kekurangan. Potensi penyebaran konten negatif dapat memengaruhi kesehatan mental pengguna, terutama di kalangan remaja. Selain itu, masalah privasi menjadi perhatian, karena data pengguna sering kali disalahgunakan atau diakses tanpa izin. Keseimbangan antara manfaat dan risiko ini menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh platform dan penggunanya**.**

2.3.2 Pelayanan Informasi Masyarakat

Menurut ke Kamus Bahasa Indonesia , kata “ layan” berasal dari kata bahasa Indonesia “ kata pelayanan” yang berarti “ membantu” Bahasa Indonesia,memahami (mengurus) apa yang dibutuhkannya .Kata “layan” merupakan akar dari kata “ kata pelayanan” dalam bahasa Indonesia yang berarti “ membantu” seseorang agar mengerti (mengurus) apa yang mereka butuhkan. Pelayan adalah Pemberian jasa kegiatan dari suatu pihak kepada pihaka. Pelayanan terbaikyang layanan adalahadalah yang ramah tamah , adil cepat , dan beretika.yang ramah tamah , adil cepat, dan beretika,yang

cocok untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan orang yang menerimanya .sesuai urutan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka yang menerimanya. Dengan demikian pelayanan publik didefinisikan oleh Mahmudi sebagai kegiatan penyelenggara pelayanan Public untuk pemenuhan kebutuhan publik. Istilah ketentuan“ pelayanan publik ” mengacu pada setiap kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan di mana tidak ada kasat mata yang terjadi sebagai akibat interaksi antara pelanggan dan masyarakat." pelayanan publik" merujuk pada setiap aktivitas atau proses pemenuhan kebutuhan sebagai hasil interaksi antara pelanggan dan orang awam.

Menurut Lovelack dalam buku *“Konsumen dan Pelayanan Prima”* oleh Daryanto dan Setyabudi tahun 2014 mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan public,yaitu meliputi Tangible (Terjamah) seperti kemampuan fisik peralatan ,personil, Realible (Handal) kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dan tepat dan memiliki keajegan,Responsiveness yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan,serta assurance dan empaty. Kemudian menurut Erlina Hasan Keterbukaan informasi publik yaitu prinsip dasar yang mengedepankan transparansi dalam pemerintahan (Erlina Hasan 2010). Prinsip ini menekankan bahwa semua informasi yang dihasilkan oleh lembaga publik harus dapat diakses oleh masyarakat, kecuali informasi yang bersifat rahasia atau dapat membahayakan kepentingan tertentu,dalam Berkembangnya semangat keterbukaan dalam masyarakat setidaknya dibantu oleh kecanggihan sisitem Komunikasi dan informasi dimana masyarakat dengan mudah mengakseses berbagai permasalahan, khususnya bidang pemerintah dari berbagai belahan dunia yang secara tidak langsung membuka mata dan telinga Bagaimana negara lain mengelola dan memajukan kesejahteraan masyarakat.

Keterbukaan informasi dalam pemerintahan penyelenggaraan merupakan salah satu pilar dalam melaksanakan prinsip - prinsip pemerintahan yang baik (Good Governance) dan demokrasi pemerintahan , dimana salah satu prinsip pemerintahan yang baik (Good Governance)

adalah adanya keterbukaan dalam pemerintahan (Transparancy) masyarakat umum . Dalam Pasal (1) angka (1) Undang -Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memberikan definisi informasi sebagai berikut : data,fakta , dan informasi yang dapat dilihat, dipahami , dan dikomunikasikan dalam berbagai format dan kemasan sesuai dengan informasi teknologi informasi dan komunikasi , baik elektronik maupun

Dengan demikian adanya keterbukaan informasi publik menjadi bagian penting dalam mengembangkan masyarakat yang menyadari pentingnya keterbukaan informasi publik dan berpartisipasi dalam mengontrol setiap kebijakan pemerintah melalui keterbukaan informasi publik . Kontrol masyarakat terhadap pemerintah melalui keterbukaan informasi publik tersebut mendorong penyelenggaraan pemerintah yang transparan dan akuntabel sehingga mencegah terjadinya doktrin kewenangan dalam pemerintahan.

1. Tujuan Pelayanan Informasi Masyarakat

Reformasi pada tahun 1998 membawa tentang banyak perubahan di Indonesia . Sebagai hasil dari kebijakan tutup dan kerahasiaan penuh pemerintahan , terjadi perbaikan dan pemerintahan yang lebih efektif . Salah satu tindakan yang diambil adalah membatasi informasi publik yang digariskan dalam UU No. 14 Tahun 2008.

Tujuan diundangnaya keterbukaan pelayanan informasi masyarakat adalah untuk memastikan bahwa setiap warga negara memiliki akses yang sama terhadap informasi yang dibutuhkan. Hal ini mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan dan pengambilan keputusan. Selain itu, pelayanan informasi publik juga bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah, yang pada gilirannya dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik. Selain itu tujuan sesuai sesuai dengan undang -undang hukum sebagai berikut :

a. Mendorong warga negara untuk memahami rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilannya pendapat dan juga publik alasan opini publik.

b. Mendorong partisipasi publik partisipasidalam proses pengembangan kebijakan publik .dalam proses pengembangan kebijakan publik .
c. Meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat tingkat populasidalam darikebijakan publik dan badan publik yang efektif, partisipasi dalam pengembangan kebijakan publik dan efektif badan.
d. Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu transparan, efektif dan efisien, akuntabel, dan mampu menjadi tanggungjawabkan.
e. Mengenali kebijakan publik kebijakanyang berdampak negatif terhadap kualitas hidup banyak orang .yang berdampak negatif pada kualitas hidup banyak orang .
f. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman budaya Bangsa .
g. Memperkuat upaya pengumpulan dan penyebaran informasi sektor sektor publikuntuk menghasilkan layanan informasi berkualitas tinggi .upaya pengumpulan dan penyebaran informasi untuk menghasilkan layanan informasi berkualitas tinggi .

Dengan adanya pelayanan informasi yang baik, diharapkan masyarakat dapat lebih memahami program dan kebijakan pemerintah. Ini juga dapat membantu mengurangi kesalahpahaman dan konflik yang mungkin muncul akibat kurangnya informasi. Dalam jangka panjang, tujuan pelayanan informasi adalah menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, yang berlandaskan kepercayaan dan saling menghormati.

2. Kendala Pemerintah dalam Pelayanan Informasi Masyarakat

Meskipun pelayanan informasi publik memiliki tujuan yang jelas, banyak kendala yang dihadapi pemerintah dalam pelaksanaannya. Salah satu kendala utama adalah kurangnya sumber daya, baik dari segi personel maupun anggaran, yang dapat menyebabkan keterbatasan dalam menyediakan informasi yang cepat dan akurat. Banyak instansi pemerintah

yang belum memiliki sistem informasi yang memadai untuk mendukung keterbukaan informasi.

Selain itu, kurangnya kesadaran dan pemahaman di kalangan pegawai pemerintah tentang pentingnya pelayanan informasi publik juga menjadi masalah. Hal ini dapat mengakibatkan informasi yang tidak lengkap atau tidak tepat waktu. Selain itu, tantangan lain seperti resistensi terhadap perubahan budaya organisasi dan kurangnya dukungan dari pimpinan juga dapat menghambat upaya untuk meningkatkan pelayanan informasi publik.

Kendala-kendala ini perlu diatasi sehingga pelayanan informasi publik berjalan dengan efektif dan efisien. Pemerintah perlu melakukan upaya peningkatan kapasitas dan pelatihan bagi pegawai, serta membangun sistem informasi yang lebih baik untuk mendukung keterbukaan dan transparansi kepada masyarakat.

Pelayanan melalui Instagram adalah penjelasan tentang pelayanan informasi melalui Instagram Pemkab Kebumen yang menggabungkan pandangan ahli dengan langkah-langkah mengakses akun tersebut. Menurut McQuail**,** media sosial, termasuk Instagram, berfungsi sebagai platform yang memungkinkan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat (McQuail 2010). Dalam konteks Pemkab Kebumen, penggunaan Instagram sebagai saluran komunikasi publik memungkinkan pemerintah untuk menyampaikan informasi secara cepat dan transparan. Melalui akun resmi, Pemkab Kebumen dapat membagikan berbagai jenis konten, seperti berita terbaru, kegiatan pemerintah, dan program pembangunan, yang semuanya dirancang untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.

Untuk memanfaatkan layanan ini, pengguna perlu mengikuti beberapa langkah. Pertama, mereka harus membuka akun Instagram. Jika belum memiliki, pengguna dapat mengunduh aplikasi Instagram dari Google Play Store atau App Store. Setelah diunduh, buka aplikasi dan pilih opsi "Sign Up" untuk membuat akun baru. Pengguna perlu

memasukkan alamat email atau nomor telepon, membuat username dan password, serta mengisi informasi profil yang diperlukan.

Setelah berhasil masuk ke akun Instagram, pengguna dapat mencari akun Pemkab Kebumen dengan mengetuk ikon pencarian (lup) di bagian bawah layar. Ketik “Pemkab Kebumen” atau username resmi seperti @pemkabkebumen pada kolom pencarian, lalu pilih akun yang muncul dalam hasil pencarian. Setelah menemukan akun tersebut, pengguna dapat mengikuti akun dengan menekan tombol "Follow". Dengan mengikuti akun, pengguna akan mendapatkan update terbaru di beranda Instagram mereka.

Interaksi yang terjadi di platform ini, seperti memberikan "like" dan komentar, menciptakan dialog yang lebih dinamis antara pemerintah dan warga. Pengguna dapat memberi "like" pada konten yang mereka sukai dengan menekan ikon hati, serta memberikan komentar di kolom yang tersedia di bawah postingan. Proses ini sejalan dengan pandangan McQuail bahwa media sosial tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun hubungan dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

2.3.3 Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo)

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) adalah lembaga pemerintah yang bertugas mengelola dan mengembangkan komunikasi serta informasi dalam suatu wilayah. Dinas ini mempunyai peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan informasi publik, memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, serta mendukung pembangunan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di daerah. Diskominfo juga berperan sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat dalam menyampaikan informasi yang akurat dan terpercaya. Standar layanan informasi publik merupakan pedoman yang ditetapkan agar masyarakat mendapatkan akses yang baik terhadap informasi yang disediakan oleh pemerintah.

Dalam hal ini, Keputusan Bupati Kebumen Nomor 500.12.1/547 Tahun 2024 mengacu pada Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 37). Peraturan ini menetapkan beberapa poin penting, antara lain keterbukaan informasi, kualitas layanan, prosedur permintaan informasi, dan pemantauan serta evaluasi. Selain itu, Diskominfo Kebumen juga berlandaskan pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya memberikan pelayanan informasi yang transparan dan responsif kepada masyarakat. Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen Nomor 600.4.23.1/889 Tahun 2024 juga menegaskan komitmen untuk menerapkan standar layanan informasi publik sesuai denga peraturan yang berlaku, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi yang dibutuhkan.

Tugas utama Dinas Komunikasi dan Informatika meliputi pengelolaan informasi dan komunikasi publik, penyediaan layanan informasi, serta pengembangan infrastruktur TIK. Dinas ini bertanggung jawab untuk merumuskan kebijakan dan program terkait komunikasi dan informasi, serta melaksanakan kegiatan yang mendukung keterbukaan informasi publik. Selain itu, Diskominfo juga berfungsi sebagai pengawas dalam penyebaran informasi yang dihasilkan oleh lembaga pemerintah, memastikan bahwa informasi tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Selain mengelola informasi publik, Diskominfo juga memiliki tugas dalam bidang pengembangan teknologi informasi. Ini mencakup penyediaan akses internet yang memadai, pengembangan aplikasi pelayanan publik, dan penerapan sistem informasi yang efisien untuk meningkatkan kinerja pemerintahan. Dengan demikian, Diskominfo berperan dalam mempercepat transformasi digital di pemerintahan dan masyarakat.

Dalam bidang kelolaan informasi dan komunikasi publik, Diskominfo bertanggung jawab untuk mengelola saluran komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat. Ini meliputi penyampaian informasi tentang program dan kebijakan pemerintah, serta pengelolaan media sosial dan saluran komunikasi lainnya. Diskominfo harus memastikan bahwa informasi yang disampaikan mudah diakses, transparan, dan dapat dipahami oleh masyarakat.

Diskominfo juga berperan dalam meningkatkan literasi digital masyarakat. Melalui berbagai program dan kegiatan, Dinas ini mengedukasi masyarakat tentang pentingnya informasi yang akurat dan cara menggunakan teknologi informasi dengan bijak. Ini membantu masyarakat untuk menjadi lebih kritis terhadap informasi yang diterima dan meningkatkan partisipasi mereka dalam proses demokrasi.

Selain tugas dalam pengelolaan informasi publik, Dinas Komunikasi dan Informatika juga memiliki tanggung jawab di bidang keamanan informasi. Keamanan informasi mencakup perlindungan data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah agar tidak jatuh ke tangan yang salah atau disalahgunakan. Diskominfo perlu merumuskan kebijakan dan prosedur yang jelas untuk menjamin keamanan data, termasuk penggunaan teknologi enkripsi dan sistem keamanan yang memadai.

Dinas ini juga harus melakukan pengawasan terhadap potensi ancaman siber dan memastikan bahwa sistem informasi pemerintah terlindungi dari serangan. Dengan meningkatnya ketergantungan pada teknologi informasi, keamanan informasi menjadi aspek yang semakin krusial. Oleh karena itu, Diskominfo berperan penting dalam membangun infrastruktur yang aman dan terpercaya, sehingga masyarakat dapat berinteraksi dengan layanan publik secara lebih aman.

Secara keseluruhan, Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki peran strategis dalam pembangunan komunikasi dan informasi di tingkat daerah. Melalui pengelolaan informasi publik, pengembangan teknologi, dan keamanan informasi, Diskominfo berkontribusi dalam menciptakan

pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2.3.4 Teori Efektivitas Gibson Ivancevich Donnelly

Dalam Pelayanan Informasi public menjadi salah satu titik pemberian kepuasan layanan dengan efektif sehingga kefektivan dalam sebuah organisasi atau tim menjadi salah satu point penting dalam pelayanan untuk kebutuhan masyarakat umum. Keefektivitas ini adalah tingkat derajat di mana hasil tidak memenuhi harapan, baik pada tingkat organisasi maupun individu. Jika suatu organisasi, termasuk orang -orang yang terlibat, berhasil dalam mencapai tujuannya maka mereka mampu beroperasi secara efektif (Monoarfa, 2012). Dalam konteks ini, teori efektivitas yang dikemukakan oleh Gibson, Ivancevich, dan Donnelly memberikan panduan yang jelas tentang cara memastikan bahwa beberapa organisasi dan individu dapat mencapai tujuan mereka.

Menurut menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (dalam Lenak, Sumampow, & Waworundeng, 2021), ukuran efektivitas organisasi termasuk mencakup beberapa :

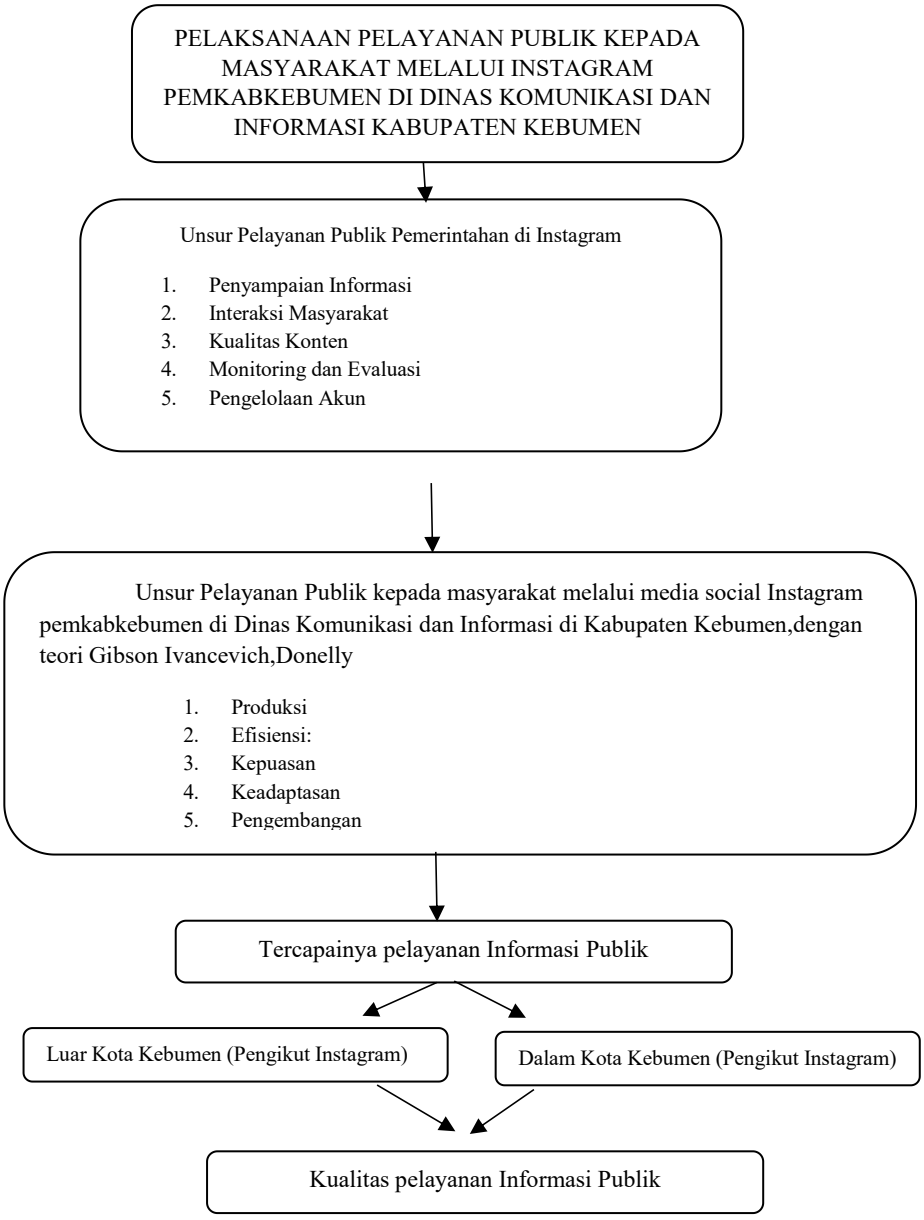
1. Produksi : kemampuan dan waktu suatu organisasi untuk menghasilkan kuantitas dan kualitas produk sesuai dengan persyaratan lingkungan.
2. Efisiensi : Perbedaan rasio (perbandingan) antara input dan output yang digunakan.
3. Kepuasan : Kepuasan berfungsi sebagai tolak ukur untuk menunjukkan sejauh mana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. Keadaptasan : Tingkat di mana suatu organisasi dan anggotanya dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan internal dan eksternal.
5. Pengembangan : Kemampuan suatu organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya guna memenuhi kebutuhan masyarakat umum.

Oleh karena itu hasilnya, efektivitas penyebaran informasi publik tidak hanya terbatas pada struktur organisasi tetapi juga mencakup kualitas kerja pegawai. Waktu yang efektif dapat mengurangi penggunaan daya sumber, menghasilkan barang atau jasa dengan kualitas yang dapat dan mengurangi harapan masyarakat.

Sementara pengembangan kapasitas memastikan bahwa kita akan terus menghadapi tantangan di masa depan, adaptasi waktu terhadap perubahan juga berfungsi sebagai kunci dalam meningkatkan tanggung jawab .Kita akan terus menghadapi tantangan di masa depan adaptasi terhadap perubahan juga berfungsi sebagai kunci dalam meningkatkan tanggung jawab.

2.4 Kerangka Berpikir Penelitian

Suatu alur berpikir atau alur penelitian yang dipakai sebagai pola atau landasan berpikir peneliti dalam melakukan penelitian terhadap objek yang dituju. Digunakan untuk memperjelas rumusan masalah dan tujuan penelitian. Berdasarkan pandangan di atas,penelitian studi kasus ini disajikan dengan pendekatan kualitatif melalui kerangka berpikir sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Kerangka berfikir
Sumber : Penulis

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan informasi publik kepada masyarakat melalui Instagram di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan media sosial, khususnya Instagram, memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat. Motif utama penggunaan Instagram oleh Diskominfo Kebumen meliputi pelayanan publik untuk meningkatkan aksesibilitas informasi, membangun citra positif pemerintah melalui penyampaian informasi yang transparan, serta menyebarkan kebijakan dan program pemerintah secara efisien. Selain itu, Instagram juga berfungsi sebagai media promosi untuk menarik perhatian masyarakat terhadap program-program unggulan.

Objek penelitian ini menyoroti bagaimana Diskominfo Kebumen memanfaatkan Instagram sebagai saluran komunikasi untuk memperluas informasi masyarakat. Konten disajikan dalam bentuk caption yang memberikan keterangan jelas, feed yang menampilkan informasi penting dengan desain menarik, dan reels yang menyajikan video-program unggulan secara interaktif. Jenis informasi ini telah dioptimalkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga menciptakan keterlibatan yang lebih besar. Diskominfo berhasil meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik melalui 5 dimensi efektivitas.

Pertama, produksi berkaitan dengan kualitas konten yang dihasilkan, memastikan bahwa setiap informasi yang disampaikan memenuhi standar yang baik dan relevan. Kedua, efisiensi terkait dengan akurasi informasi yang disebarkan, termasuk upaya untuk menangkal hoax, sehingga masyarakat mendapatkan informasi yang benar dan terpercaya. Ketiga, kepuasan masyarakat meningkat berkat konten yang informatif dan responsif terhadap umpan balik, meskipun terdapat beberapa komentar negatif yang menunjukkan adanya kekurangan. Keempat, keadaptasian diskominfo

terhadap peran masyarakat memastikan bahwa konten selalu relevan, namun tidak selalu memenuhi ekspektasi audiens, terakhir, pengembangan konten yang segar menunjukkan komitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan, meskipun masih ada tantangan dalam menjaga konsistensi dan akurasi informasi. Semua ini berkontribusi pada terciptanya hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat

5.2 Saran

1. Bagi Akademis

   Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengkaji dampak penggunaan media sosial oleh pemerintah daerah terhadap kesejahteraan masyarakat umum . diperlukan untuk memeriksa dampak penggunaan media sosial oleh pemerintah daerah terhadap kesejahteraan masyarakat umum . penelitian dapat memberikan longitudinal wawasan tentang bagaimana interaksi media sosial mempengaruhi interaksi media persepsi public memengaruhi persepsi publik dan kepercayaan terhadap pemerintah. Selain itu,di sana perlu seharusnya pengembangan kurikulum di bidang komunikasi publik yang memadukan teori komunikasi dengan praktik media sosial agar mahasiswa mampu memahami cara menyampaikan informasi secara efektif melalui platform digital. Pengembangan kurikulum di bidang komunikasi publik yang mengintegrasikan teori komunikasi dengan praktik media sosial sehingga siswa dapat memahami cara menyampaikan informasi secara efektif melalui platform digital.

2. Bagi Diskominfo

   Konten yang diposting berdasarkan masukan dari masyarakat umum . Diskominfo secara konsisten melakukan penilaian terhadap konten yang diunggah dengan menggunakan data analisis untuk memahami jenis konten yang paling menarik bagi pemirsa dapat membantu mereka memahami konten dari waktu ke waktu. Selain tambahan,itu penggunaan konten interaktif dan kolaborasi dengan

masyarakat lokal dapat meningkatkan kepercayaan publik dan memperkuat ikatan antara pemerintah dan masyarakat .interaktif
Konten yang baik dan kolaborasi dengan masyarakat setempat dapat meningkatkan kepercayaan publik dan mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Atmoko, Bambang Dwi. (2012). *Buku Panduan Instagram* . Jakarta: Mediakita.

Bambang Mudjianto. (2005). "Pelayanan dan Umpan Balik Informasi kepada Publik: Studi pada Humas Lembaga Informasi Nasional." Universitas Indonesia.

Dan, K., & Di, I. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas. *Jurnal* .

Didik Supriyanto. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Media Sosial. *Jurnal Ilmu Sosial Internasional* , 2(5), 2055-2062. doi:10.53625/ijss.v2i5.4810.

Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* . Yogyakarta: Gajah Mada Pers.

Gibson, JL, Ivancevich, JM, & Donnelly, JH (2012). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses* . Edisi ke-14. New York: McGraw-Hill Education.

Hasan, Erilina. (2010). *Komunikasi Pemerintahan* . Cetakan Kedua. Bandung: Refika Aditama.

Hastrida, A. (2021). Proses Pengelolaan Media Sosial Pemerintah: Manfaat Dan Risiko. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik* , 25(2), 149-165.

Ismanto Setyabudi, Daryanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima* . Yogyakarta: Gava Media.

Kim, SK, Park, MJ, & Rho, JJ (2015). Pengaruh Penggunaan Media Sosial oleh Pemerintah terhadap Keandalan Pemerintah: Fokus pada Twitter. *Public Management Review* , 17(3), 328-355. https://doi.org/10.1080/14719037.2013.822530 .

Lembaga Bantuan Hukum S (LBH) Masyarakat. (2010). *Mengenal Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik* . Jakarta: Pelitaraya Selaras.

Lenak, SC, Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *TATA KELOLA* , 1(1).

Mansoor, M. (2021). Kepercayaan warga terhadap pemerintah sebagai fungsi tata kelola pemerintahan yang baik dan penyediaan informasi berkualitas oleh instansi pemerintah di media sosial selama COVID-19. *Government Information Quarterly* , 38(4), 101597. doi:10.1016/j.giq.2021.101597.

McQuail, Dennis. (2010). *Teori Komunikasi Massa McQuail* . Inggris: Sage Publications, Ltd.

Mergel, Ines. (2013). Masa depan teknologi baru dalam pemerintahan. *Forum Urusan Internasional* , 4. https://doi.org/10.1080/23258020.2013.824252 .

Nugraha, AR, Sjoraida, DF, Erdinaya, LK, & Komariah, K. (2020). Komunikasi Humas Pemerintahan Kabupaten/Kota di Jawa Barat melalui Media Digital Instagram. *Jurnal Kaji Komun* , 8(2), 221. doi:10.24198/jkk.v8i2.26407.

Omar, K., Stockdale, R., & Scheepers, H. (2014). Penggunaan media sosial dalam pemerintahan daerah: Perspektif Australia. *Jurnal Internasional Administrasi Publik* , 37(10), 666-675. https://doi.org/10.1080/01900692.2014.903270 .

Salvator, M., & Heremba, NK. (2023). Jurnal Terapan Pemerintahan. Diperoleh dari pdfs.semanticscholar.org.

Shaleh, A., & Furrie, W. (2020). Peran Public Relations Dalam Pemanfaatan Instagram Sebagai Alat Publikasi Untuk Meningkatkan Layanan Masyarakat Di Puskesmas Kecamatan Cilincing. *LUGAS J Komun* , 4(1), 9-16. doi:10.31334/lugas.v4i1.936.

Siregar. (2007). *Bagaimana Meliput dan Menulis Berita Untuk Media Massa* . Yogyakarta: Kanisius.

SOANTAHON, SM (2023). Analisis Tingkat Responsivitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah melalui Media Sosial. *Jurnal Integratif Ilmu Sosial dan Budaya* , 1(1), 37-44. doi:10.38142/ijssc.v1i1.53.

Susanti, T., Anom, E., & Iswadi, I. (2023). Optimalisasi Komunikasi Publik di Era Digital: Studi Kasus Kementerian Komunikasi dan Informatika di Indonesia. *CHANNEL J Komun* , 11(2), 144-149. doi:10.12928/channel.v11i2.468.

Tagliacozzo, S., & Magni, M. (2018). Komunikasi Pemerintah kepada Warga Negara (G2C) dan penggunaan media sosial dalam fase rekonstruksi pascabencana. *Environmental Hazards* , 17(1), 1-20. https://doi.org/10.1080/17477891.2017.1339012 .

Ulayya, KN, Priharsari, D., & Perdanakusuma, AR (2022). Pemanfaatan Media Sosial untuk Pemerintahan: Bagaimana Dinas-Dinas Pemerintah Kota menggunakan Media Sosial untuk Berkomunikasi dengan Masyarakat. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* , 6(5), 2064-2071.

Ummah, MS (2019). Tanpa Judul. *Sustain* , 11(1), 1-14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12 .

Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Wirtz, BW, Daiser, P., & Mermann, M. (2021). Media sosial sebagai strategi leverage untuk pemerintahan terbuka: sebuah studi eksploratif.

WEBSITE

https://andi.link/hootsuite-we-are-social-data-digital-indonesia-2025/ (Diakses Pada Tanggal 23 April)

https://dataloka.id/humaniora/3491/jumlah-pengguna-instagram-di-indonesia-januari-2023-januari-2025/ (Diakses pada tanggal 23 April)

https://kominfo.kebumenkab.go.id/index.php/web/post/552/sk-ppid-pelaksana-dinas-kominfo (Diakses tanggal 18 Februari)

https://perpusda.kebumenkab.go.id/index.php/web/post/1399/penguatan-media-sosial-pemkab-kebumen (Diakses pada tanggal 17 Februari)

https://ppid.kebumenkab.go.id/assets/main/resource/post_files/328afcf4d5342599463e74809dd8f9ab.pdf (Diakses pada Tanggal 17 Februari)

https://www.instagram.com/pemkabkebumen?igsh=MWt0OHNvaG1udHhjOA==

Daftar wawancara.

LAMPIRAN

Lampiran 1

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Pertanyaan untuk Ketua IKP (Efit Septiyani S,Sos)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apa yang mendorong akun Instagram @PemkabKebumen untuk menjadi salah satu saluran informasi publik?	Kalau dilihat dari data browsing di google ada 10 besar media social paling banyak digunakan di Indonesia,salah satu media social Instagram menjadi peringkat kedua di Indonesia atas dasar itulah pemkab kebumen menjadikan Instagram pemkab kebumen sebagai salah satu sumber informasi kepada publik
2.	Bagaimana Anda melihat peran akun Instagram @PemkabKebumen dalam meningkatkan pelayanan informasi publik? Apakah ada contoh konkret di mana Instagram berhasil memenuhi kebutuhan informasi masyarakat?	Peran Instagram sangat signifikan dalam menyampaikan informasi publik dengan sifatnya yang berbasis gambar dengan caption dan video singkat masyarakat mudah memahami informasi tentang program pemerintah kegiatan publik serta promosi UMKM dan wisata di kebumen menurut kami Instagram terbukti efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat
3.	Jenis konten apa yang paling efektif dalam menarik perhatian masyarakat di akun Instagram @PemkabKebumen? Apakah Anda lebih sering menggunakan konten informatif, hiburan, atau cerita pengalaman	Sebagai media yang menyampaikan kebijakan publik konten informatif seperti kebijakan Pemkab contohnya penutupan alun-alun untuk pembangunan serta promosi wisata dan UMKM adalah yang paling dicari

	masyarakat?	masyarakat konten-konten tersebut menjadi fokus utama di akun Instagram kami
4.	Bagaimana Anda memastikan bahwa konten yang diunggah tidak hanya informatif tetapi juga mendidik masyarakat tentang kebijakan dan program pemerintah?	Kami memastikan bahwa setiap konten yang diunggah telah melalui proses penyaringan dan verifikasi. Kami bekerja sama dengan berbagai pihak di dalam Pemkab untuk mendapatkan informasi yang akurat. Selain itu, kami juga menyertakan penjelasan yang jelas mengenai kebijakan dan program pemerintah, serta manfaat yang dapat diperoleh masyarakat. Kami juga berusaha menyajikan informasi dalam bentuk yang mudah dipahami, seperti infografis, video penjelasan,dll
5.	Apa tanggapan masyarakat terkait pelayanan informasi yang diberikan melalui Instagram?	Tanggapan masyarakat beragam banyak yang memberikan respon positif mengucapkan terima kasih atas informasi yang bermanfaat di kolom komentar namun ada juga kritik dan saran yang disampaikan melalui komentar di Instagram
6.	Apakah Anda mendapatkan umpan balik dari masyarakat terkait jenis konten yang mereka sukai? Bagaimana umpan balik tersebut mempengaruhi jenis konten yang diunggah di Instagram?	Untuk umpan balik dari masyarakat sudah jelas terlihat di postingan seperti likenya berapa dan komentar positif atau tidaknya ,kadang juga masyarakat sering memberikan saran untuk konten selanjutnya,dan umpan balik masyarakat sangat mempengaruhi untuk konten pemkab.
7.	Seberapa sering konten di akun Instagram diperbarui untuk menjaga relevansi informasi?	Kami memiliki jadwal tematik untuk setiap hari bulan bahkan tahun tema yang diambil disesuaikan dengan isu-isu terkini dan informasi yang dibutuhkan masyarakat kami berusaha mengirimkan minimal satu kali sehari untuk menjaga relevansi

8.	Bagaimana Anda menilai kualitas konten yang diunggah?	Kualitas konten diukur berdasarkan beberapa indikator, seperti tingkat interaksi (likes, komentar, dan share), feedback dari masyarakat, serta seberapa baik konten tersebut memenuhi tujuan informasi yang ditetapkan. Kami juga melakukan evaluasi secara berkala terhadap konten yang telah diunggah untuk melihat tren dan respon masyarakat.
9.	Apa yang Anda lakukan untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan mudah dipahami oleh publik? Apakah Anda memiliki kriteria khusus untuk menentukan apakah konten tersebut cukup informatif dan menarik bagi publik?	Kami fokus pada penggunaan gambar yang menarik dan caption yang jelas serta singkat pemberitaan harus menggunakan bahasa yang komunikatif agar mudah dipahami masyarakat
10.	Apakah Anda mendapatkan masukan dari masyarakat tentang jenis informasi yang dibutuhkan?	Ya kami menerima masukan melalui komentar dan pesan langsung dari masyarakat informasi yang sering diminta mencakup program pemerintah terkini layanan publik serta informasi tentang kegiatan sosial dan budaya di kebumen untuk umpan balik ini sangat berguna untuk merencanakan konten di masa mendatang
11.	Sejauh mana konten yang diunggah mampu mendorong interaksi masyarakat, seperti berkomentar atau berbagi? Apakah ada jenis konten tertentu yang lebih sering mendapat respons positif?	Konten yang bersifat interaktif, seperti kuis, games dan konten yang mengajak masyarakat untuk berpartisipasi, cenderung mendapatkan respon positif dan mendorong interaksi lebih banyak. Selain itu, konten yang berisi informasi terbaru mengenai kebijakan program pemerintah,atau kegiatan masyarakat,memperkenalkan wisata,umkm juga sering kali mendapatkan komentar dan dibagikan oleh pengguna.

12.	Dalam hal visual dan materi, apa yang Anda lakukan untuk memastikan bahwa konten di Instagram tidak hanya memberi konten tetapi juga menarik secara estetika? Apakah Anda menggunakan metode tertentu untuk menghasilkan konten berkualitas tinggi?	Kami selalu berusaha untuk menggunakan gambar dan video berkualitas tinggi. Kami juga memperhatikan komposisi visual, warna, dan tema yang konsisten untuk menjaga estetika akun. Selain itu, kami juga menggunakan alat desain grafis untuk membuat infografis dan materi visual lainnya yang menarik dan mudah dipahami.
13.	Sejauh mana konten yang diunggah di Instagram mencerminkan kebutuhan informasi masyarakat Kebumen? Apakah Anda melakukan survei atau analisis untuk menyesuaikan konten dengan apa yang dibutuhkan masyarakat?	Kami rutin melakukan survei dan analisis melalui umpan balik yang diterima dari masyarakat. Selain itu, kami juga memadukan tren dan isu yang sedang hangat di masyarakat Kebumen. Data ini membantu kami untuk menyesuaikan konten yang diunggah agar relevan dan sesuai dengan kebutuhan informasi masyarakat.
14.	Apa harapan Anda untuk peningkatan pelayanan informasi melalui Instagram di masa mendatang?	semoga di masa-masa yang mendatang sesuai perkembangan tekhnologi informasi ada AI,segala macam perkembangan tekhnologi berkembang dengan pesat,ya harapannya makin meningkatakan skill kita,meningkatkan layanan informasi baik itu dalam media Instagram atau media lain yang releven
15.	Apa tantangan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan informasi publik melalui media sosial?	Tantangan nya banyak,ya termasuk admin kan manusia biasa kadangv mereka memiliki titik jenuh,keterbatasan kreatifitas,atau binggung mau posting apa,ya itu sebagai salah satu tantangan kita untuk memberikan informasi kepada masyarakat,jadi yang dibenari dari diri kita sendiri,seperti menyusul jadwal konten, agar continue dan tidak terputus.

Pertanyaan untuk Admin Pemkab (Ari Priyanto)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apa peran Anda dalam menyampaikan informasi publik melalui Instagram @PemkabKebumen?	Sebagian dari tim kami, saya berkoordinasi dengan kepala bidang dan berkoordinator untuk menyusun komponen informasi publik yang akan diposting tugas saya meliputi menyusun jadwal pembuatan postingan menyusun caption dan menggugah konten ke Instagram macam-macam informasi yang disampaikan mencakup kegiatan pemerintah kebijakan terbaru dan informasi penting seperti pelayanan dari libur konten yang kami sampaikan berupa foto infografis dan video real yang disertai narasi lengkap di caption
2.	Bagaimana Anda memastikan bahwa informasi yang dibagikan di Instagram akurat dan tepat waktu?	Kami menyusun jadwal tahunan yang telah disetujui oleh kepala bidang dalam jadwal ini terdapat konten harian dan tematik yang harus kami siapkan untuk diposting setiap hari misalnya setiap Senin kami memposting kegiatan pemerintah Bupati hari Selasa terkait hasil pembangunan di kebumen Rabu ada konten geopark Kamis tentang UMKM Jumat mengenai kesehatan satu terkait wisata dan Minggu adalah konten bebas yang telah disusun sesuai arahan dari kepala bidang.
3.	Seberapa penting Instagram sebagai alat komunikasi antara pemkab dan masyarakat?	Di era sekarang media sosial sangat penting terutama bagi generasi z dan y yang aktif di Instagram dan Tik tok sebagai instansi penyampaian

		informasi publik kami harus menyesuaikan alat komunikasi dengan masyarakat sasaran organisasi oleh karena itu Instagram kami anggap sangat penting dalam program kegiatan di kominfo.
4.	Apa respons masyarakat terhadap informasi yang Anda sampaikan melalui akun ini?	Respon masyarakat cukup baik terlihat dari peningkatan jumlah pengikut dari bulan Maret hingga Oktober tahun mengalami peningkatan sekitar 14.000 pengikut yang berarti setiap bulan ada penambahan antara 1500 hingga 2000 pengikut kami menganggap ini sebagai tanda bahwa respon masyarakat terhadap pelayanan konten produk cukup positif.
5.	Bagaimana Anda mengatur jenis konten yang diposting untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat?	Kami bekerja dalam satu tim dan membagi tugas setiap anggota memiliki jobdes mulai dari penyusunan konten tematik atau infografis menentukan jam tayang postingan hingga peliputan ada juga admin yang mengemas konten dan membalas DM semua dilakukan sesuai kebutuhan masyarakat dan referensi terkait konten yang populer
6.	Apa momen paling berkesan selama Anda mengelola akun Instagram terkait pelayanan informasi?	Momen yang paling berkesan adalah saat kami memposting konten tentang program pembangunan di Kebumen dan kegiatan lainnya, seperti pengenalan geopark. Konten tersebut mendapat banyak respon positif dari masyarakat, yang menunjukkan keterlibatan dan minat mereka terhadap informasi yang kami sampaikan. Melihat antusiasme masyarakat terhadap program-program tersebut sangat memuaskan dan menegaskan pentingnya peran media

7.	Bagaimana Anda menangani pertanyaan atau keluhan masyarakat yang muncul di Instagram?	Kami memiliki tim yang bertugas untuk menyatukan komentar dan pesan langsung di akun Instagram. Setiap pertanyaan atau keluhan segera ditanggapi dengan profesional dan cepat. Jika diperlukan, kami mengarahkan mereka ke pihak terkait untuk mendapatkan jawaban yang lebih akurat. Kami juga mencatat keluhan yang berulang untuk dibahas dalam rapat internal guna perbaikan pelayanan
8.	Apa harapan Anda untuk interaksi yang lebih baik antara pemkab dan masyarakat melalui Instagram?	Harapan kami adalah agar interaksi menjadi lebih aktif dan dua arah. Kami ingin masyarakat merasa lebih terlibat dalam proses pengambilan kebijakan dan memberikan masukan yang konstruktif. Melalui konten yang lebih interaktif, seperti polling atau sesi tanya jawab, kami berharap dapat membangun komunikasi yang lebih baik dan mempererat hubungan antara Pemkab dan masyarakat.
9.	Apakah ada program atau inisiatif khusus yang dipromosikan melalui Instagram untuk meningkatkan pelayanan publik?	Ya, kami sering mempromosikan program-program seperti "Kebumen Sehat", yang fokus pada kesehatan masyarakat, dan "Kebumen Berwisata", yang bertujuan untuk meningkatkan pariwisata lokal. Setiap program ini disertai dengan konten edukasi dan informasi yang relevan, serta ajakan untuk berpartisipasi.
10.	Bagaimana Anda mengukur keberhasilan pelayanan informasi yang dilakukan melalui Instagram?	Keberhasilan diukur melalui beberapa indikator, termasuk jumlah pengikut, tingkat interaksi (likes, komentar, dan share), serta feedback dari masyarakat. Kami juga melakukan survei berkala untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap konten yang disajikan.

11.	Apa strategi dalam menentukan jenis konten yang diunggah agar relevan bagi masyarakat?	Kami melakukan penelitian untuk memahami isu-isu terkini dan kebutuhan informasi masyarakat Kebumen. Selain itu, kami juga memperhatikan tren di media sosial dan masukan dari masyarakat. Konten yang diunggah selalu disesuaikan dengan tema-tema yang sedang berkembang dan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
12.	Bagaimana Anda memastikan kualitas visual konten menarik perhatian masyarakat?	Kami menggunakan alat desain grafis untuk membuat konten yang menarik secara visual. Selain itu, kami memperhatikan komposisi, warna, dan gaya penyampaian yang sesuai dengan karakteristik audiens di Instagram. Konten visual yang jelas dan menarik diharapkan dapat meningkatkan daya tarik masyarakat.
13.	Apakah Anda melakukan analisis keterlibatan masyarakat dengan konten Instagram? Indikator apa yang digunakan?	Ya, kami secara rutin melakukan analisis keterlibatan. Indikator yang digunakan meliputi jumlah likes, komentar, share, serta jangkauan dan impresi dari setiap postingan. Data ini membantu kami memahami jenis konten yang paling diminati masyarakat.
14.	Sejauh mana Anda mengintegrasikan elemen edukasi ke dalam konten yang diunggah?	Kami berusaha untuk memasukkan elemen edukasi dalam setiap konten yang diunggah. Ini termasuk menjelaskan kebijakan, program, dan informasi penting dalam bahasa yang mudah dipahami. Kami juga menggunakan infografis dan video edukasi untuk menjelaskan topik yang lebih kompleks.

15.	Bagaimana Anda mengidentifikasi dan memperbaiki area dalam pelayanan informasi di Instagram?	Kami melakukan evaluasi berkala terhadap konten dan respon masyarakat. Dengan menggabungkan umpan balik dan analisis data, kami dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, seperti jenis konten yang kurang menarik atau kurang informasi tertentu. Kami kemudian membuat rencana untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan

Pertanyaan untuk Staff Kantor Desain Grafis/ Editor (Agil Atma Aji)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apa peran Anda dalam mendukung pelayanan informasi publik di Instagram @PemkabKebumen?	Peran saya adalah bertanggung jawab untuk komunikasi visual melalui media sosial yang mencakup pembuatan konten dalam bentuk frayer video dan motion grafik kami juga membuat konten untuk tayangan iklan di televisi untuk kebumenTV
2.	Bagaimana Anda memilih desain yang menarik untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat?	Desain yang menarik dipilih berdasarkan arahan dari atasan seperti dalam bentuk drive atau surat perintah lalu kami breakdown secara menyeluruh isi dari drive itu dan membuat visual yang sederhana namun komunikatif agar mudah diterima.
3.	Apa yang Anda lakukan untuk memastikan bahwa konten visual mendukung pesan informasi yang disampaikan?	Tentu hanya sebatas desain keputusan dari atasan,mendukung atau tidak Kembali lagi dari drive yang disampaikan efektif dan bisa

		diterima masyarakat,seperti feedback dari masyarakat.
4.	Seberapa sering Anda melakukan pembaruan desain untuk menjaga daya tarik konten?	Pembaruan desain dilakukan dengan komunikasi yang baik dari atasan kami membuat desain yang tepat dan menyampaikannya kepada atasan yang kemudian menentukan elemen-elemen yang perlu diperbaiki atau ditambahkan
5.	Apakah Anda menerima feedback dari masyarakat tentang desain konten yang ada?	Di pemerintah kami menerima saran terkait desain yang terbentuk adalah visi pemerintah dapat disampaikan dengan jelas dalam komunikasi publik
6.	Bagaimana Anda berkolaborasi dengan tim komunikasi dalam merancang konten untuk Instagram?	Dalam kolaborasi ini saya berperan sebagai desainer dan editor yang mengikuti arahan dan konsep yang telah ditetapkan oleh atasan proses dimulai dengan diskusi mengenai tata letak dan elemen desain yang diperlukan kami memastikan untuk mempertimbangkan warna dan elemen visual yang sesuai dengan brand image Pemkab kebumen misalnya kami menggunakan warna biru dan putih untuk Diskominfo serta hijau dan putih sebagai warna dominan untuk Pemkab kebumen setelah desain awal selesai
7.	Apa tantangan yang Anda hadapi dalam mendesain konten yang informatif dan menarik?	Tantangan utama adalah melayani masyarakat dengan komunikasi yang jelas tanpa menimbulkan konflik karena juga dituntut untuk segera mendesain informasi yang bisa menyangkal berita luar terutama dalam situasi darurat

8.	Apa harapan Anda untuk peningkatan kualitas visual dalam pelayanan informasi di Instagram?	Sebelum mendesain penting untuk memiliki tim Dengan pemahaman yang jelas tentang terkait target audiens dan isi konten agar editor dapat bekerja lebih efisien
9.	Apakah Anda menggunakan alat tertentu untuk mendesain konten yang mendukung informasi publik?	Kami dituntut untuk bisa menggunakan berbagai alat saya berpengalaman sebagai juru kamera penulis naskah hingga mengedit konten menggunakan berbagai software seperti Adobe premiere after effect confucker Coreldraw dan Photoshop
10.	Bagaimana Anda menilai dampak desain grafis terhadap efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat?	Desain yang baik mencakup brief, caption dan elemen lain yang diperlukan tanpa caption visual bisa kehilangan konteks desain yang baik dapat berkomunikasi secara menyeluruh menjadikan konsep komunikasi publik yang sempurna
11.	Bagaimana Anda memahami kebutuhan dan preferensi audiens dalam mendesain konten untuk Instagram?	Kami berusaha untuk bikin desain yang simpel dan fokus pada pesan utama. Kami pilih font yang mudah dibaca dan warna yang kontras agar pesan lebih jelas. Setiap konten juga dilengkapi caption yang singkat tapi padat, supaya orang cepat paham.
12.	Apa pendekatan Anda dalam memastikan bahwa pesan kunci dari informasi publik tersampaikan dengan jelas melalui desain?	Kami berusaha untuk membuat desain yang simpel dan fokus pada pesan utama. Kami memilih font yang mudah dibaca dan warna yang kontras agar pesan lebih jelas. Setiap konten juga dilengkapi caption yang singkat tapi padat, supaya orang cepat paham.
13.	Apakah Anda menganalisis konten paling populer di Instagram? Apa yang Anda pelajari dari konten tersebut untuk perbaikan	Iya, kami sering cek konten yang paling disukai dan dikomentari. Dari situ, kami belajar bahwa konten yang informatif dan interaktif,

	desain di masa mendatang?	seperti kuis,konten Kesehatan,program pemerintah lebih menarik perhatian. Kami juga memperhatikan gaya visual yang digunakan, jadi kami bisa adaptasi di desain berikutnya.
14.	Bagaimana Anda mengintegrasikan elemen visual yang mencerminkan identitas daerah Kebumen ke dalam desain konten?	Kami suka memasukkan unsur-unsur khas Kebumen, seperti warna dan simbol yang menunjukkan budaya serta alamnya. Kami juga berkolaborasi dengan lambang Kebumen, dan sering menyelipkan lambang geopark,logo pemkab atau lambang lainnya sesuai dengan konten yang kami buat. Dengan cara ini, desain konten tidak hanya menarik tetapi juga mencerminkan identitas daerah,
15.	Apakah ada metode tertentu yang Anda gunakan untuk menyoroti efektivitas desain dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap informasi yang disampaikan?	Kami menerapkan metode perubahan desain setiap bulan untuk menjaga konten tetap segar dan menarik bagi audiens setiap bulan kami menggunakan palet warna yang berbeda untuk memberikan variasi misalnya pada bulan September kami memilih warna gradasi hijau bulan berikutnya kami dapat menggunakan kombinasi warna lain seperti biru putih hijau atau kuning

Pertanyaan untuk Pengikut Instagram @pemkabkebumen (Asli kebumen) (Syarif Muttaqin)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apa yang mendorong Anda untuk mengikuti akun Instagram @PemkabKebumen?	saya mengikuti akun instagram @pemkabkebumen karena saya ingin mengetahui kabar terkini kabupaten kebumen melalui media sosial
2.	Jenis informasi apa yang paling sering Anda cari melalui akun Instagram tersebut?	informasi seputar pemerintahann di kabupaten kebumen.
3.	Seberapa sering Anda berinteraksi dengan konten yang diposting di Instagram @PemkabKebumen?	Saya tidak terlalu sering berinteraksi dengan konten yang di posting biasanya Saya hanya melihat dan memberikan like pada postingan @pemkab kebumen jika informasi tidak terlalu penting saya cenderung tidak memberikan komentar
4.	Bagaimana menurut Anda kualitas informasi yang disampaikan melalui akun ini?	menurut saya sudah cukup baik, karena informasinya update dan nyata,membuat saya merasa terinformasi dengan baik.
5.	Apa tanggapan Anda tentang kecepatan respons pemkab terhadap pertanyaan atau keluhan yang Anda ajukan di Instagram?	saya merasa respon dari Admin @pemkabkebumen cukup baik. Meskipun saya tidak bertemu langsung, mereka bisa menjawab atau keluhan melalui media social salah satunya di Instagram.
6.	Apakah Anda merasa informasi yang diberikan cukup membantu dalam memahami kebijakan publik?	Informasi yang diberikan sangat membantu saya dalam memahami kebijakan publik dengan adanya akun Instagram Pemkab kebumen

		saya bisa mendapatkan informasi dari berbagai sumber dengan mudah
7.	Seberapa relevan konten yang diposting dengan kebutuhan informasi Anda sebagai warga Kebumen?	menurut saya 98% cukup relevan karena semua konten seputar kabupaten.kebumen yg di butuhkan masyarakat
8.	Apa harapan Anda untuk peningkatan pelayanan informasi melalui Instagram di masa mendatang?	harapan saya untuk akun sosial media @pemkabkebumen mungkin bisa mengadakan sesi tanya jawab (Q&A) dengan pengikut. Ini akan meningkatkanin teraksi antara masyarakat dan pemkab.
9.	Apakah Anda pernah mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang disampaikan? Jika iya, tolong jelaskan.	Saya tidak pernah mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang disampaikan selama ini semua informasi masih dapat saya pahami dengan baik
10.	Bagaimana Anda menilai efektivitas Instagram sebagai saluran informasi publik dari Pemkab Kebumen?	Saya menilai efektivitas Instagram sebagai saluran informasi publik dari Pemkab kebumen sudah baik mereka dapat menyampaikan informasi dengan cepat dan jelas
11.	Bagaimana informasi yang Anda terima dari Instagram @PemkabKebumen mempengaruhi pandangan Anda tentang kebijakan publik di Kebumen?	Informasi yang saya terima cukup mempengaruhi pandangan saya tentang kebijakan publik semua objek kebijakan pemerintah ditulis dalam bentuk yang mudah dipahami sehingga masyarakat dapat memahaminya dengan baik
12.	Apakah Anda merasa terlibat dalam konten yang diposting, seperti melalui komentar atau berbagi informasi? Jika ya, apa yang mendorong Anda untuk berinteraksi?	saya lebih sering mengamati dari pada mengomentari

13.	Sejauh mana kualitas konten visual mempengaruhi pemahaman Anda terhadap informasi yang disampaikan?	Sebagai seorang yang belajar di bidang kreatif Saya merasakan bahwa kualitas konten visual masih berada di standar kriteria meskipun konten tersebut dapat dipahami namun kurang menarik untuk dilihat
14.	Apa jenis konten yang Anda harapkan lebih banyak diunggah di Instagram @PemkabKebumen untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat?	Saya berharap lebih banyak konten visual yang menggunakan desain dan animasi baik dalam bentuk gambar maupun video yang menarik ini akan meningkatkan daya tarik masyarakat terhadap konten yang disajikan
15.	Bagaimana Anda membandingkan efektivitas Instagram seperti contohnya kecepatan informasi,dan interaksi kepada public?	Jika dibandingkan dengan akun Pemkab lainnya akun Pemkab kebumen sudah cukup baik dalam memberikan update informasi dan juga respon pelayanan kepada masyarakat mereka mampu menjawab kebutuhan informasi dengan efektif

Pertanyaan untuk Pengikut Instagram @pemkabkebumen (Luar kebumen) (Wahyu Riyanti)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apa yang membuat Anda tertarik untuk mengikuti akun Instagram @PemkabKebumen meskipun bukan warga Kebumen?	Saya tertarik untuk mengikuti akun Instagram Pemkab kebumen karena saya ingin mendapatkan jodoh dari orang kebumen dan juga untuk melihat informasi seputar kebumen saya merasa lebih mudah mengakses informasi melalui Instagram dibandingkan dengan Twitter atau Facebook terutama karena saat ini banyak orang lebih aktif menggunakan Instagram
2.	Jenis informasi apa yang Anda harapkan bisa Anda akses melalui akun ini?	Saya berharap bisa mengakses kabar terkini tentang kebumen termasuk tempat-tempat hidup seperti kuliner wisata, kuliner dan UMKM yang ada di daerah tersebut.
3.	Seberapa sering Anda melihat konten dari akun ini? Apakah Anda merasa informasi yang diposting relevan untuk Anda?	Hampir setiap hari melihat konten dari akun @pemkabkebumen.
4.	Bagaimana Anda menilai kualitas informasi yang disampaikan melalui Instagram @PemkabKebumen?	Saya melihat Kualitas informasi yang disampaikan melalui Instagram @pemkabkebumen dengan skor 8,5 dari 10
5.	Apakah Anda merasa akun ini memberikan wawasan yang baik tentang kebijakan publik di Kebumen?	Menurut saya akun in I memberikan wawasan yang cukup baik terkait kebijakan publik
6.	Seberapa mudah Anda memahami informasi yang disampaikan melalui akun ini?	Informasi yang disampaikan melalui akun ini Mudah untuk dipahami

7.	Apa yang Anda lakukan jika ada informasi yang kurang jelas atau tidak lengkap?	Jika saya melihat informasi yang kurang jelas,saya biasanya berkomentar di kolom komentar postingan tersebut.
8.	Apakah Anda memiliki pengalaman berinteraksi dengan akun ini? Jika ya, bagaimana tanggapan Anda?	Ya Saya pernah berinteraksi dengan akun ini saya menyampaikan suatu postingan dan adminnya membalas komentar saya seperti pada umumnya interaksi di media sosial
9.	Apa harapan Anda untuk konten yang disampaikan oleh Pemkab Kebumen melalui Instagram?	Saya berharap Pemkab kebumen bisa mengikuti template konten yang viral namun juga menjadi panutan dalam pembuatan konten yang bisa dicoba untuk menarik perhatian pengikut
10.	Bagaimana Anda menilai peran Instagram sebagai alat komunikasi publik dalam menyampaikan informasi dari pemkab kepada masyarakat luar Kebumen?	Peran Instagram cukup besar terutama di masa sekarang dimana perhatian masyarakat banyak terfokus pada media sosial Instagram memudahkan akses informasi publik baik untuk pelayanan maupun informasi lainnya
11.	Bagaimana Anda menilai cara Pemkab Kebumen menggunakan Instagram dalam menjalin komunikasi dengan pengikut yang tinggal di luar Kebumen, termasuk mereka yang bukan asli Kebumen, dibandingkan dengan saluran komunikasi lainnya?	Saya merasa bahwa Instagram dengan penggunaan yang beragam menjadi lebih informatif dibandingkan dengan aplikasi media sosial lain seperti X,Threads atau Facebook penggunaan yang mudah membuat informasi lebih mudah diakses.
12.	Apakah informasi yang Anda terima dari akun ini mendorong Anda untuk terlibat dalam acara atau inisiatif di Kebumen, dan jika ya, bagaimana cara Anda berkontribusi meskipun tidak tinggal di sana?	Tidak, saya tidak merasa terdorong untuk terlibat dalam acara atau inisiatif di kebumen meskipun saya mendapatkan informasi dari akun ini
13.	Bagaimana cara Anda menilai dampak konten yang diunggah di Instagram	Saya pernah mendengar ungkapan "POV gen Z menguasai

	@PemkabKebumen terhadap pemahaman Anda tentang isu-isu penting di Kebumen? Apakah ada konten tertentu yang membuat Anda merasa lebih terinformasi atau terlibat?	bumi,"yang mencerminkan kondisi saat ini meskipun saya bukan bagian dari generasi z Saya yakin bahwa para pembuat konten di Pemkab kebumen ada yang berasal dari generasi tersebut ini membuat konten lebih cepat diterima dan dipahami termasuk oleh saya namun tidak ada konten tertentu yang membuat saya merasa lebih terinformasi atau terlibat
14.	Apa masukan atau saran spesifik yang Anda miliki terkait jenis informasi atau tema yang seharusnya lebih sering diposting di Instagram @PemkabKebumen untuk memenuhi kebutuhan pengikut yang tinggal di luar Kebumen?	Saya belum tahu apakah Pemkab kebumen memiliki akun Tik tok tetapi itu bisa menjadi pilihan yang baik selain itu mereka juga bisa membuat konten atau memberikan informasi tentang kebumen dari berbagai bidang
15.	Seberapa penting bagi Anda untuk mendapatkan informasi tentang kebijakan atau acara lokal yang mungkin tidak mempengaruhi Anda secara langsung? Apa hal ini mempengaruhi hubungan Anda dengan Kebumen?	Informasi tentang kebijakan atau acara lokal ini penting tetapi tidak terlalu penting bagi saya namun mendapatkan informasi tentang kebumen tetap menjadi tambahan knowledge

LAMPIRAN 2

Foto Bersama Editor/Desain Grafis (Agil Atma Aji)

Foto Bersama denga kepala bidang IKP (Efit Septiyani S,Sos)

Foto Bersama Admin Instagram (Ari Priyanto)

Foto Bersama Pengikut Instagram Luar kebumen (Wahyu Riyanti)

Foto Bersama pengikut Instagram Pemkab Dalam Kebumen (Syarif Muttaqin)