

ABSTRAK

Maria Ulfa (2024) Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Memberikan Pelayanan Informasi Melalui Akun Instagram di Kota Makassar. Dibimbing oleh Lukman Hakim Dan Arni.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemerintah dalam Mengoptimalkan pelayanan informasi melalui akun Instagram di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Informasi penelitian ini dikumpul melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi . Adapun pengabsahan data di laksanakan melalui triangulasi data, teknik dan waktu dan kemudian dianalisis melalui reduksi data penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Di era digital yang kini tengah berlangsung, media sosial telah menjadi landasan utama bagi masyarakat dalam memperoleh informasi. Realitas ini juga berlaku untuk Pemerintah Kota Makassar, dimana Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar telah memanfaatkan media sosial Instagram sebagai alat untuk menyampaikan informasi dan layanan kepada masyarakatnya. Namun, guna meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui akun Instagram, diperlukan suatu strategi yang matang dalam pengembangan struktur organisasi, struktur prosedur, dan infrastruktur Diskominfo Kota Makassar.

Kata Kunci : Strategi, Instagram Diskominfo, Pelayanan Informasi, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Maria Ulfa (2024) Strategy of the Communication and Informatics Service in Providing Information Services Through Instagram Accounts in Makassar City. Supervised by Lukman Hakim and Arni.

This study aims to determine the government's strategy in optimizing information services through Instagram accounts at the Makassar City Communication and Informatics Service. This study uses a descriptive qualitative research approach. The information in this study was collected through observation, interviews, and documentation. The data validation was carried out through data triangulation, techniques and time and then analyzed through data reduction, data presentation and drawing conclusions.

In the digital era that is currently underway, social media has become the main foundation for people to obtain information. This reality also applies to the Makassar City Government, where the Makassar City Communication and Informatics Service (Diskominfo) has utilized Instagram social media as a tool to convey information and services to its people. However, in order to improve the quality of information services through Instagram accounts, a mature strategy is needed in developing the organizational structure, procedural structure, and infrastructure of the Makassar City Communication and Informatics Service.

Keywords: *Strategy, Instagram Diskominfo, Information Services, Service Quality*

