

SKRIPSI

**STRATEGI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI
MELALUI AKUN INSTAGRAM DI KOTA MAKASSAR**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

SKRIPSI

STRATEGI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI MELALUI AKUN INSTAGRAM DI KOTA MAKASSAR

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

MARIA ULFA

Nomor Induk Mahasiswa: 105611107919

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

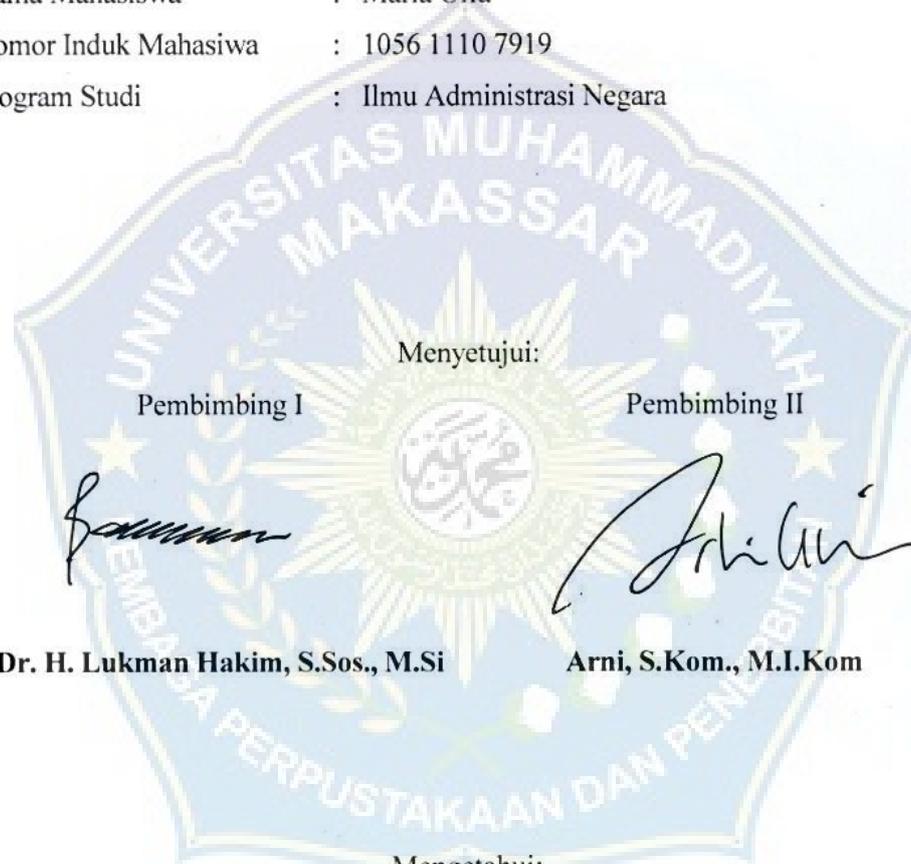
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Strategi Dinas Komunikasi Dan Informatika
Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Melalui
Akun Instagram Di Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Maria Ulfa

Nomor Induk Mahasiswa : 1056 1110 7919

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Lukman Hakim, S.Sos., M.Si

Arni, S.Kom., M.I.Kom

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Hj. Hiyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727

Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM: 991742

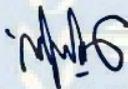
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Ujian Skripsi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0270/FSP/A.4-II/V/45/2024, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada hari Kamis, 30 Mei tahun 2024.

Mengetahui:

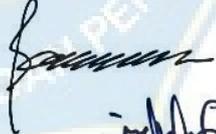
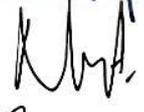
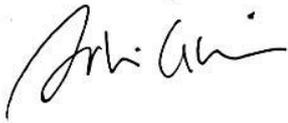
Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727


Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP, M.Si
NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Dr. H. Lukman Hakim, S.Sos., M.Si ()
2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si ()
3. Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si ()
4. Arni, S.Kom., M.I.Kom ()

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Maria Ulfa

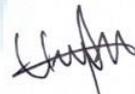
Nomor Induk Mahasiswa : 105611107919

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 18 Mei 2024

Yang Menyatakan,



Maria Ulfa

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Melalui Akun Instagram di Kota Makassar"

Skripsi yang penulis buat merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat.

1. Kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Malik dan Ibu Rahmatia yang rela mengorbankan banyak hal untuk saya, senantiasa mendidik dan membimbing saya, memberi semangat dan pembelajaran yang berharga sejak kecil hingga sekarang. Serta Nenek dan Almarhum Kakek saya yang menjaga saya dari kecil hingga sekarang.
2. Bapak Dr. H. Lukman Hakim, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Arni S, Kom., M.I.Kom selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara atas segala ilmu yang diberikan kepada Penulis.
8. Bapak dan Ibu Staf Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Bapak dan Ibu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar yang telah banyak membantu dan memberikan saran selama proses penelitian.
10. Seluruh Keluarga Saya yang senantiasa memberi dukungan dan doa terbaik ke saya. Sepupu saya Nurlela yang selalu mengingatkan dan memberi saya nasehat atau saran.
11. Saudariku Yeyen Andaswati Ardiansyah, Aunillah Aryawan, Resky, Lala, Hasya Alifah, Megawati, Nurhalisa yang senantiasa memberi motivasi serta mendengar keluh kesah penulis.
12. Idol Korea yaitu NCT yang saya idolakan terkhusus Mark Lee, dan Doyoung yang sangat memberi Energi Positif kepada saya serta memotivasi saya, dan Teman-teman K-Pop yang selalu mendukung saya.

13. Saudara/Saudariku di HPPMI Maros Komisariat UNISMUH yang terkhusus Angkatan V (lima) beserta dewan senior dan adik-adik yang senantiasa mendukung saya.
14. Saudara/Saudari seperjuangan dibangku perkuliahan terkhusus teman kelas saya di Bilingual Class angkatan 2019 di jurusan Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa saling mendukung dan menyemangati selama perkuliahan hingga selesai.
15. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung.
16. Terakhir, untuk diri saya sendiri karena telah mampu berusaha keras berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri saya sendiri.

Demi Kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritikan yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga Karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Wassalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Makassar, 29 Mei 2024
Penulis

Maria Ulfa

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

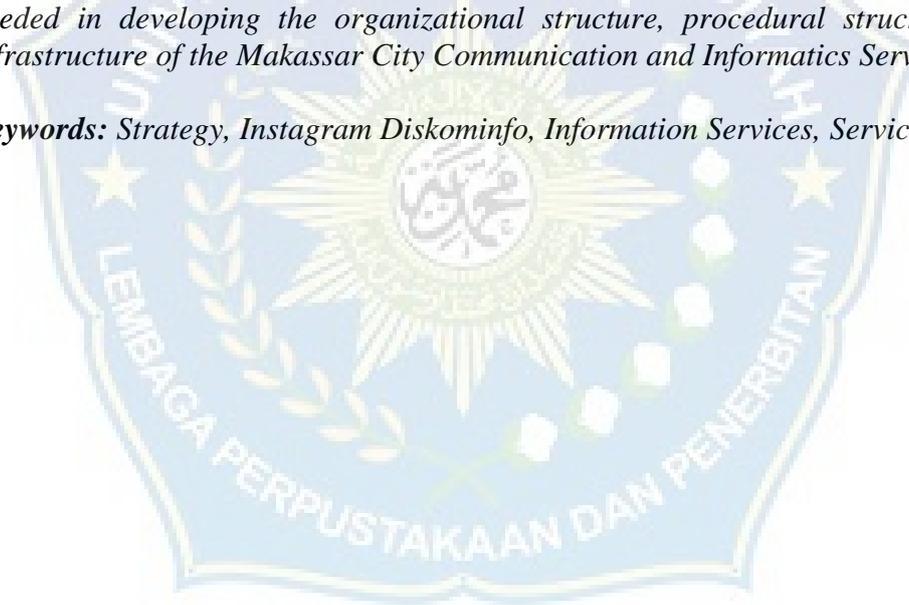
ABSTRACT

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*



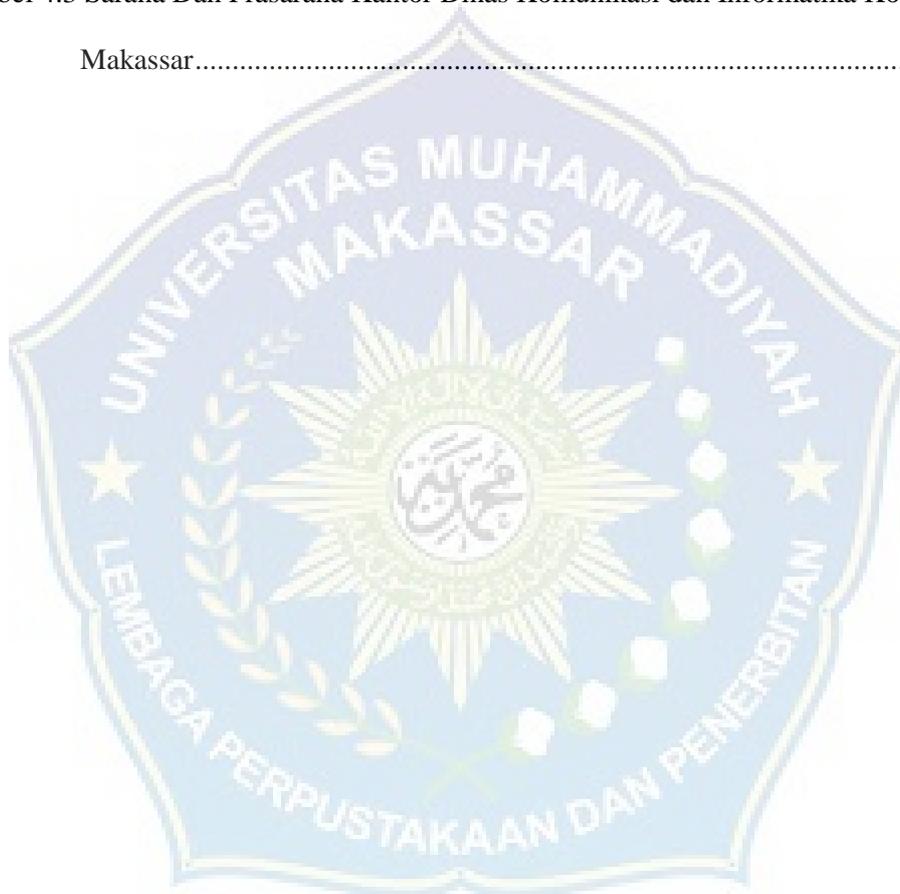
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Teori dan Konsep	9
1. Strategi	9
2. Komunikasi	12
3. Pelayanan Publik.....	14
4. Informasi Publik.....	15

5. Media Sosial.....	16
6. Instagram	18
7. Humas Pemerintahan	20
C. Kerangka Pikir	21
D. Fokus Penelitian	22
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Tempat dan Waktu Penelitian	25
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	25
C. Sumber Data	26
D. Informan Penelitian	27
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Teknik Analisis Data	28
G. Teknik Pengabsahan Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	31
B. Hasil Penelitian	41
C. Pembahasan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2 .1 Penelitian Terdahulu	9
Table 3.1 Informan Penelitian.....	27
Tabel 4.1 Daftar Nama pegawai Diskominfo Kota Makassar	34
Tabel 4.2 Media Sosial Diskominfo Kota Makassar	42
Tabel 4.3 Sarana Dan Prasarana Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.....	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Bagan Kerangka Pikir	22
Gambar 2. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassa	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota	35
Gambar 4.2 jumlah suka (like) & komen (comment) di Instagram DISKOMINFO	53
Gambar 4.3 Beberapa isu-isu yang diangkat dan diposting melalui akun Instagram DISKOMINFO	53



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini memberikan banyak pengaruh bagi masyarakat, khususnya dengan adanya kemudahan bagi manusia untuk dapat berkomunikasi dan mendapatkan informasi secara mudah dan cepat. Di zaman modern saat ini, kebanyakan orang tidak bisa lepas dengan media sosial, mereka cenderung banyak menghabiskan kegiatan mereka dengan menggunakan media sosial. Dengan kehadiran media sosial yang setiap tahun semakin berkembang, penggunaannya dapat mengakses instagram kapan saja dan dimana saja.

Media sosial adalah sebuah media online dimana para penggunanya dapat dengan mudah berpartisipasi. Berpartisipasi dalam arti seorang akan dengan mudah berbagi informasi, menciptakan konten atau isi yang disampaikan kepada orang lain, semua dapat dilakukan dengan cepat dan tak terbatas. Kemajuan media sosial di Indonesia yang begitu pesat membuat komunikasi online semakin di gemari dan menjadi salah satu media komunikasi yang sangat populer di Indonesia bahkan di dunia. Dengan dimudahkannya penggunaan media sosial serta informasi yang didapatkan lebih cepat inilah yang menjadikan jaringan internet sebagai media komunikasi modern dengan berbagai macam fitur canggihnya melainkan juga menjadi tempat untuk memberikan informasi kepada masyarakat.

Media sosial dibentuk untuk memungkinkan terjadinya interaksi antar para penggunanya secara efektif juga mendalam. Instansi pemerintah

menggunakan media sosial mereka untuk membangun komunikasi serta interaksi dengan masyarakat. Salah satu platform media sosial yang saat ini paling populer bahkan kerap dipergunakan oleh instansi pemerintah di Indonesia adalah instagram.

Instagram ialah aplikasi berbagi foto yang memungkinkan pengguna mengambil foto, menerapkan filter digital, dan membagikannya ke berbagai layanan jejaring social, termasuk milik instagram sendiri. Di tahun 2021 ini jumlah penggunaan Instagram di Indonesia sedang dalam jumlah yang besar, yaitu sebesar 91,77% juta pengguna dan pengguna terbesar terdapat pada kelompok usia 18-24 tahun yaitu 36,4%. Maka dari itu Instagram berada pada urutan ke 3 sebagai platform media sosial yang sering digunakan setelah Youtube dan Whatsapp (Statista, 2021). Platform ini, membuat beberapa perusahaan tertarik menggunakan platform media sosial atau akun instagram dengan berbagai tujuan untuk memperoleh suatu keuntungan atau *feedback* positif dari khalayak.

Badan publik wajib menyediakan informasi baik secara berkala, serta informasi yang secara serta merta harus disebar luaskan, dan informasi yang harus ada setiap saat, maupun informasi yang diminta oleh masyarakat (Raja & Buulolo, 2021). Dinas komunikasi dan informatika (Diskominfo) merupakan instansi yang bergerak di bidang komunikasi dan informatika yang meliputi telekomunikasi, sarana komunikasi dan deseminasi informasi, telematika, serta pegelolahan data elektronik. Adapun fungsi dan tugas Diskominfo yang memiliki banyak bidang-bidang dalam melaksanakan tugasnya, salah satunya yaitu dalam bidang aplikasi dan informatika. Dalam bidang aplikasi dan informatika ini, diskominfo

bertanggung jawab atas pengembangan informasi dan telekomunikasi. Segala informasi yang masuk maupun keluar sebagai informasi kepada publik (Fry, 2021; Hutahayan, 2019).

Informasi melalui media internet/sosial media masyarakat berharap untuk bisa mendapatkan informasi yang benar, berkualitas dan memuaskan, karena masih banyak masyarakat kurang mengetahui fungsi yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. Dikarenakan sebahagian masyarakat kurang update dan tidak terlalu mengikuti informasi yang dipublikasikan oleh Diskominfo di akun instagramnya. Kemudian pada akun instgram Diskominfo jumlah pengikut (*Followers*) tidak sesuai dengan jumlah suka (*Like*) karena kurangnya minat dari masyarakat mengenai informasi yang disampaikan. Peneliti mencermati bahwa melihat dari unggahan yang diunggah kurang memberikan respon bagi masyarakat, hal ini menjadi pertanyaan besar apakah masyarakat yang kurang peduli akan informasi yang diberikan atau informasi yang diberikan tidak sesuai apa yang dibutuhkan. Dalam media sosial instagram Diskominfo Kota Makassar memuat berbagai konten sesuai dengan apa yang akan di informasikan kepada masyarakat namun kurang adanya respon tersebut menjadi pengaruh bagi pelayanan informasi di Diskominfo Kota Makassar belum dilihat atau belum berpengaruh penting bagi masyarakat yang membutuhkan informasi.

Hubungan masyarakat (Humas) pemerintah kota Makassar mempunyai tujuan dan motif dalam setiap postingan-postingan pelayanan atau lainnya yang diunggah, selain untuk menyebarkan informasi dan kegiatan aktivitas pemerintah

kota Makassar, tujuan dan motif dari postingan tersebut adalah membentuk pandangan masyarakat di ranah publik terhadap kinerja pemerintah kota Makassar. Humas dalam memberikan pelayanan informasi secara *online* dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam media sosial khususnya di instagram.

Instagram yang terus meningkat dari tahun ke tahun, hal itu dilihat dari pengikut dan jumlah like yang diberikan disetiap postingan yang di publikasikan setiap harinya sangat timpang. Di tahun 2023 ini dilihat dari jumlah pengikut di akun instagram DISKOMINFO sebanyak 10,7 ribu dengan postingan sebanyak 4.403 dimana setiap postingan mengenai pemerintahan, akun di setiap postingan DISKOMINFO yang dipublikasikan hanya puluhan bahkan belasan yang menanggapi postingan tersebut. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti akan meneliti pemanfaatan akun media sosial instagram DISKOMINFO Kota Makassar dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Pemanfaatan media sosial Instagram Dinas Komunikasi dan Informatika kota Makassar yang telah digunakan sejak tahun 2017 atas dasar fungsi dan tugas pemerintah kota Makassar sebagai alat pemberi Informasi kepada masyarakat. Namun dengan seiring berjalannya waktu Instagram Dinas Komunikasi dan Informatika kota Makassar dinilai belum terlalu efektif hal itu dilihat dari ketimpangan jumlah *followers* dan *like* masyarakat yang masih kurang terhadap akun instagram tersebut.

Terkait dengan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka perlunya diadakan suatu penelitian dengan judul : **“Strategi Dinas Komunikasi Dan**

Informatika Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Melalui Akun Instagram Di Kota Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan yang disebutkan peneliti maka permasalahan yang akan diteliti serta dirumuskan ialah:

1. Bagaimana strategi pengembangan struktur kerja organisasi Diskominfo Kota Makassar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui akun media sosial Instagram?
2. Bagaimana strategi pengembangan prosedur pelayanan Diskominfo Kota Makassar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui akun media sosial Instagram?
3. Bagaimana strategi pengembangan infrastruktur Diskominfo Kota Makassar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui akun media sosial Instagram?
4. Bagaimana tanggapan masyarakat terkait strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam memberikan pelayanan informasi melalui akun Instagram di kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana strategi pengembangan struktur kerja organisasi Diskominfo Kota Makassar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui akun media sosial Instagram.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana strategi pengembangan

prosedur pelayanan Diskominfo Kota Makassar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui akun media sosial Instagram.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana strategi pengembangan infrastruktur Diskominfo Kota Makassar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui akun media sosial Instagram
4. Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terkait strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam memberikan pelayanan informasi melalui akun Instagram di kota Makassar?

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terdiri dari manfaat teoritis yang berdasarkan konsep dan kontekstual dan praktis untuk lembaga terkait. Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:

Hasil Penelitian ini tentu diharapkan memberi kontribusi positif dalam mewujudkan strategi Diskominfo dalam memberikan pelayanan informasi serta menjadi sumbangan wawasan dalam menerapkan beberapa teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan.

2. Manfaat Praktis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan atau rekomendasi dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai strategi Diskominfo dalam memberikan pelayanan informasi melalui akun instagram di kota Makassar.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan berbagai perbandingan dan bahan referensi. Selain itu menghindari asumsi adanya kesamaan dengan penelitian ini. Jadi adanya penelitian terdahulu dalam studi literatur ini, peneliti mencantumkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Purnama (2022), dengan judul penelitian “Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Media Komunikasi Publik Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Bandung”. Hasil Penelitian terdahulu ini menunjukkan pemanfaatan Instagram sebagai media komunikasi publik di Diskominfo Kabupaten Bandung dalam penyampaian informasi kepada masyarakat khususnya pada akun @bandungpemkab dinilai efektif untuk kalangan para pengguna Instagram. Selbihnya untuk kalangan lain termasuk masyarakat yang belum mempunyai media sosial, sebenarnya Diskominfo Kabupaten Bandung memiliki opsi lain dalam penyampaian pesan kepada masyarakat seperti dengan menggunakan Radio ataupun aplikasi lainnya yakni Facebook, Twitter, Website dan Youtube.
2. Ratna (2018), dengan judul penelitian “Strategi Layanan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan”. Hasil dalam penelitian terdahulu ini menjelaskan bahwa Implementasi UU KIP di kabupaten Pasuruan yang dijalankan oleh dinas kominfo

kabupaten Pasuruan belum berjalan maksimal. Perlu adanya pembenahan dalam birokrasi pemerintah dan juga peningkatan sarana aplikasi informatika yang dapat mendukung keterbukaan informasi publik dengan perlu dilakukan penanganan pada sistem aplikasi informasi.

3. Susilo (2022), dengan judul penelitian “Strategi Komunikasi Publik Dalam Penyebaran Informasi di Media Sosial Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat”. Hasil penelitian terdahulu menjelaskan strategi komunikasi public yang efektif dalam penyebaran informasinya adalah pembuatan konten informative dan edukatif yang sesuai dengan kebutuhan khalayak. Dilanjut dengan konten video di media sosial TikTok yang membahas tentang program/hasil kerja dan kebijakan baru. Diharapkan Diskominfo Jawa Barat mampu membuat konten dengan strategi yang mendapatkan insight paling tinggi.

Berdasarkan tiga penelitian terdahulu di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa yang membedakan penelitian ini yaitu terletak pada media yang digunakan dalam menyebarkan informasi, mengukur seberapa aktif media yang mereka gunakan dalam menyampaikan informasi yang selanjutnya dilihat pada tabel 2.1. Penelitian ini yang ingin dilihat yaitu bagaimana strategi pelayanan informasi publik dalam media sosial instagram dinas komunikasi dan informatika kota Makassar, mengukur keaktifan media sosial instagram yang digunakan oleh dinas komunikasi dan informatika kota Makassar dalam menyampaikan informasi melalui media sosial instagram tersebut.

Tabel 2 .1 Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun/Judul	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Purnama (2022), dengan judul penelitian “Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Media Komunikasi Publik Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Bandung”.	Jenis Penelitian	Variabel Penelitian Lokus Penelitian Indikator Hasil Penelitian
2.	Ratna (2018), dengan judul penelitian “Strategi Layanan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan”.	Jenis Penelitian	Lokus Penelitian Indikator Hasil Penelitian
3.	Susilo (2022), dengan judul penelitian “Strategi Komunikasi Publik Dalam Penyebaran Informasi di Media Sosial Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat”	Jenis Penelitian	Variabel Penelitian Indikator Lokus Penelitian Hasil Penelitian

Sumber: Dari Berbagai Sumber

B. Teori dan Konsep

1. Strategi

Strategi diambil dari kata Yunani *Strategia*, (*Stratos*: militer, dan memimpin), yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Konsep ini relevan pada situasi pada waktu itu yang sering diwarnai perang. Dalam kamus Bahasa Indonesia (KBBI), strategi berarti ilmu siasat orang; siasat perang; akal atau tipu muslihat untuk mencapai sesuatu maksud dan tujuan yang telah direncanakan. Strategi juga bisa diartikan sebagai suatu rencana untuk pembagian

dan penggunaan kekuatan militer dan material pada daerah-daerah tertentu untuk mencapai tujuan tertentu.

Dalam penjelasan diatas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa kata strategi pada awalnya merujuk pada seni atau ilmu untuk mengatur siasat perang untuk menggapai tujuan tertentu. Maksud kata strategi ini menunjukkan situasi perang yang memang sedang terjadi pada waktu itu. Namun seiring berkembangnya zaman, pengertian pun berubah.

Definisi khusus strategi adalah tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Jadi strategi adalah rencana yang disatukan, luas dan berintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategi organisasi dengan tantangan lingkungan, yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dari organisasi dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi (Wahyuni,2018).

Menurut Alfred Chandler (2009), strategi merupakan penetapan sasaran dan tujuan jangka panjang suatu perusahaan atau organisasi dan alokasi sumber daya untuk mencapai tujuan tersebut. Adnan Putra (2005) mengatakan strategi adalah bagian dari suatu rencana, sedangkan rencana merupakan produk dari perencanaan. Maka strategi itu pada hakikatnya adalah suatu perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan tertentu dalam praktik operasionalnya. Kemudian menurut Effendy (1984), Strategi merupakan suatu perencanaan

(*planning*), dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan strategi yang tidak hanya berfungsi sebagai petunjuk satu arah saja melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.

Memahami konsep strategi pemerintah seringkali terasa tidak mudah. Strategi digunakan pemerintah sesuai definisi peruntukannya. Menurut Barry (2009:17) strategi pemerintah adalah kerangka atau rancangan yang mengintegrasikan kebijakan, target sasaran dan program dalam organisasi. Strategi merupakan aktualisasi rancangan tentang apa yang ingin dicapai atau hendak dicapai tentang apa, bagaimana, siapa, kenapa, berapa lama dan manfaat apa yang ingin dicapai dalam suatu arah masa depan bagaimana mewujudkan keadaan yang diinginkan sebagai sebuah rute yang harus dilakukan oleh pemerintah untuk mengeluarkan strategi kebijakan, strategi target sasaran an strategi program. Konsep yang ditawarkan para ahli untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi public yang cukup banyak. Salah satu diantara strategi tersebut yang cukup dominan, yaitu strategi Osborne dan Plastrik (2001) dalam (Furqoni, 2015) Menurut Osborne dan plastrik, peningkatan pelayanan public di lingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan tiga strategi yaitu:

1. Strategi pengembangan struktur kerja organisasi

Strategi pengembangan struktur kerja organisasi adalah pendekatan yang berfokus pada penyesuaian ulang fungsi, tugas, dan hubungan antara bagian-bagian organisasi. Tujuannya adalah untuk menciptakan struktur yang lebih efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi.

2. Strategi pengembangan prosedur pelayanan

Suatu rencana atau langkah-langka yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki prosedur pelayanan yang sudah ada atau mengembangkan prosedur pelayanan baru yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

3. Strategi pengembangan infrastruktur

Suatu rencana atau langkah-langka yang dirancang untuk meningkatkan kualitas, efektivitas dan efisiensi infrastruktur yang dimiliki oleh suatu organisasi. Hal ini dapat meliputi perencanaan dan pengembangan infrastruktur yang ada dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan dan pertumbuhan ekonomi.

2. Komunikasi

Secara praktis atau dalam praktik kehidupan sehari-hari, definisi, makna, atau arti komunikasi adalah proses penyampaian pesan kepada orang lain. Pesan (message) itu bias berupa informasi, pemberitahuan keterangan, ajakan, imbauan, bahkan provokasi atau hasutan. Hakikatnya komunikasi adalah proses pernyataan antar manusia yang dinyatakan itu adalah pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyalurnya.

Menurut Agus M. Hardjana (2016 :15) “Komunikasi merupakan kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain

dan sesudah menerima pesan kemudian memberikan tanggapan kepada pengirim pesan”

Berdasarkan uraian diatas peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses dimana komunikator menyampaikan pesan yang berupa ide, atau pemikiran kepada komunikan melalui media tertentu yang efisien untuk memberikan pengertian atau makna yang sama terhadap komunikan sehingga komunikan memperoleh pengaruh dan mengalami perubahan tingkat laku yang sesuai dengan komunikator.

Fungsi-fungsi komunikasi menurut Laswell, yang dikutip Nurudin, dalam bukunya **“Sistem Komunikasi Indonesia”** yaitu :

1. Fungsi penjagaan/pengawasan lingkungan
2. Fungsi menghubungkan bagian-bagian yang terpisah dari masyarakat untuk menanggapi lingkungannya. Tindakan menghubungkan bagian-bagian meliputi interpretasi informasi mengenai lingkungan dan pemakainya untuk berperilaku dalam reaksinya terhadap peristiwa-peristiwa dan kejadian-kejadian tadi.
3. Menurunkan warisan sosial dari generasi ke generasi. Ketika semua proses fungsi terjadi, maka dalam jangka waktu panjang akan terjadi pewarisan nilai tertentu kepada generasi selanjutnya. Misalnya adalah pendidik di dalam pendidikan informal atau formal akan menciptakan keterlibatan warisan adat kebiasaan, nilai dari generasi ke generasi.(2004:17).

Inti dari fungsi komunikasi diatas ialah komunikasi dapat menjadi pengawas lingkungan yakni seseorang bisa memperoleh informasi baik dari luar maupun dalam lingkungannya. Komunikasi pun berfungsi menghubungkan bagian-bagian Pelayanan Publik yang terpisah meliputi interpretasi informasi mengenai lingkungan dan pemakainya untuk berperilaku terhadap peristiwa dan kejadian-kejadian. Terakhir, komunikasi dapat menurunkan warisan sosial, maksudnya ialah dari semua proses komunikasi yang terjadi dalam jangka waktu yang panjang akan menjadi warisan bagi generasi selanjutnya.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk pelayanan, baik berupa barang publik maupun pelayanan publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dilakukan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, dan daerah lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Negara Daerah (BUMD), dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat serta dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Angliawati, (2016) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Tujuan pelayanan public adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh public, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada public mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Sedangkan menurut Wahid, (2017) bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada instansi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya adalah memberikan kepuasan kepada penerima layanan, dekat dengan penerima layanan dan memberikan hal yang menyenangkan bagi masyarakat penerima layanan. Tujuan dari pelayanan publik yang memuaskan atau memenuhi keinginan, harapan penerima layanan. Oleh karena itu, layanan publik juga bisa diartikan sebagai pelayanan atau pemberian kepada masyarakat berupa fasilitas umum. Penyediaan layanan ini dapat berupa layanan dan non-layanan oleh organisasi publik kepada masyarakat. Tujuan dari Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ialah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

4. Informasi Publik

Berdasarkan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/ atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Adapun prinsip pengaturan informasi publik adalah sebagai berikut:

- a) Setiap informasi publik pada dasarnya bersifat terbuka dan dapat diakses
- b) Informasi yang dikecualikan bersifat ketat dan terbatas
- c) Setiap informasi harus dapat diperoleh secara cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan dengan cara yang mudah, dan
- d) Informasi yang dikecualikan bersifat rahasia sesuai dengan undang-undang, kepatutan, dan kepentingan umum yang didasarkan pada pengujian menyangkut konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi dibuka, dan setelah mempertimbangkan dengan seksama bahwa dengan menutup informasi tersebut dapat melindungi kepentingan publik yang lebih besar dari pada membukanya

Dalam proses penyampaian informasi secara terbuka badan publik tidak terlepas dari aktivitas komunikasi. Aktivitas komunikasi dapat ditinjau dari bagaimana informasi tersebut disampaikan dengan suatu cara tertentu hingga dapat diterima dengan baik oleh masyarakat secara mudah, cepat, dan tepat. Namun informasi tersebut tidak akan bisa berjalan dengan baik apabila proses komunikasi yang dilakukan kurang dan juga tidak efektif. Komunikasi menjadi salah satu elemen yang paling penting dalam proses sosialisasi di masyarakat.

5. Media Sosial

Media sosial adalah platform media yang berfokus pada kehadiran pengguna dan mempromosikan aktivitas dan kolaborasi mereka. Oleh karena itu, media sosial dapat dilihat sebagai media online yang memperkuat (memfasilitasi) hubungan antara pengguna dan hubungan sosial (Nasrullah, 2015). Melalui media

sosial, kita dapat melakukan berbagai aktivitas dua arah, komunikasi, kolaborasi, dan saling mengenal satu sama lain dalam bentuk tulisan, visual, dan audiovisual.

Media sosial merupakan media berbasis internet yang dapat memberikan kesempatan kepada penggunanya untuk berinteraksi dengan khalayak yang luas. Oleh karena itu, media sosial disebut sebagai sarana berkomunikasi dan berbagi (Sakinah, 2021).

Selain aksesibilitas alat komunikasi yang berguna seperti wifi, gadget, ponsel dengan akses internet, dan menjamurnya situs web media sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, dan lainnya, setiap posting informasi dari setiap individu, organisasi pers, lembaga pemerintah, dll. Dapat segera dan mudah diakses. Akibatnya, setiap peristiwa penting yang terjadi di suatu daerah dipublikasikan dan sering dibahas, terutama berkaitan dengan kebijakan publik, masalah sosial dan politik, kondisi pembangunan, dan masalah pelayanan publik. Institusi pemerintahan, termasuk pimpinan daerah tertentu seperti pemerintahan Sulawesi Selatan sudah memiliki website dan akun baik secara public maupun privat yang dipegang oleh pimpinan daerah.

Pemerintah membuka ruang pengaduan masalah publik dengan memposting informasi di blog resmi. Masyarakat bisa mengajukan keluhan di area yang ditentukan. Kritik publik bisa memaksa pemerintah untuk mempertimbangkan solusi yang lebih baik atas permasalahan yang diangkat (Febrianingsih, 2012). Namun, jika Pengaduan berasal dari masyarakat dan diterima oleh media cetak seperti surat kabar melalui "surat surat", entitas pemerintah biasanya akan melakukannya menanggapi keluhan lebih cepat. Dua

periode sebelum media sosial ada dan periode setelah itu digunakan untuk membandingkan kemudahan dan kompleksitas akses publik informasi.

6. Instagram

Instagram merupakan sebuah aplikasi sosial media yang digunakan untuk berbagai foto yang memungkinkan pengguna (*user*) mengambil sebuah foto, menerapkan filter, lalu membagikannya ke berbagai layanan jejaring sosial. Keunikan yang membuat instagram berbeda dengan media sosial pada umumnya adalah instagram sering memperbarui fitur yang ada sehingga fiturnya lebih lengkap dan lebih menarik. Salah satu media promosi atau media publisitas yang dapat digunakan untuk mempromosikan suatu barang atau jasa merupakan instagram (Atmoko Dwi, 2012).

Berikut adalah fitur-fitur yang ada di instagram pada saat ini:

- a. Pengikut (*Follower*) dan Mengikuti (*Following*)
- b. Mengunggah Foto/Video dengan Caption (*Posting*)
- c. Efek (*Filter*)
- d. Arroba (@)
- e. Label foto (*Hashtag*)
- f. Penandaan Geografis (*Geotagging*)
- g. Instastory
- h. Siaran langsung (*Live*)
- i. IGTV
- j. Peraturan di dalam Instagram

Instagram memungkinkan beragam konten visual untuk dipublikasikan. Konten multimediana diwakili oleh empat jenis media: gambar, video, cerita atau album. Studi sebelumnya telah mencatat pentingnya media sosial untuk pengungkapan informasi dan berpendapat bahwa konten visual adalah alat komunikasi yang lebih kuat yang meningkatkan potensi pesan yang diberikan (Davison, 2007; Graves, Flesher, & Jordan, 1996).

Instagram adalah platform sosial media berbasis gambar dan video, tempat memposting dapat menggunakan keterangan berbasis teks dengan tagar dan komentar untuk mendukung atau mengungkapkan pesan melalui foto, album atau video dipublikasikan. Penelitian ini berfokus pada menganalisis Instagram karena itu adalah sosial media dengan pertumbuhan tercepat dalam pengguna aktif bulanan (Statista, 2019).

Menurut (Salamoon, 2013) Media sosial instagram adalah aplikasi untuk berbagi foto dan video. Instagram juga dapat mengedit foto sebelum kita mengunggahnya ke akun instagram milik pribadi. Ada batasan ukuran foto untuk foto yang diunggah instagram, dan durasi video maksimal 60 detik. Karena instagram masih merupakan bagian dari facebook. Dapat menjadi referensi bagi teman-teman facebook kita untuk berteman di akun instagram kita. Tidak hanya untuk komunikasi dan promosi, instagram juga digunakan sebagai media hiburan, penyampaian berita dan layanan informasi. Adapun juga pengguna yang memanfaatkan akunnya di Instagram sebagai media pelayanan informasi adalah Diskominfo Kota Makassar melalui @diskominfo yang melihat Instagram sebagai suatu fenomena baru yang dapat digunakan untuk mendistribusikan informasi-

informasi terkini dengan cepat dan mudah sesuai apa yang masyarakat butuhkan pada saat ini.

7. Humas Pemerintahan

Para praktisi hubungan masyarakat sedunia yang terhimpun dalam *The International Public Relations Association* (IPRA) bersepakat untuk merumuskan sebuah definisi yang diharapkan dapat diterima oleh semua pihak. Hubungan masyarakat didefinisikan sebagai fungsi manajemen yang dijalankan secara berkesinambungan dan berencana, dimana organisasi-organisasi dan lembaga-lembaga yang bersifat umum dan pribadi berusaha memperoleh dan membina pengertian, simpati dan dukungan dari mereka yang ada sangkut pautnya, dengan menilai pendapat umum di antara mereka dengan tujuan sedapat mungkin menghubungkan kebijaksanaan dan ketelaksanaan mereka, guna mencapai kerjasama yang lebih produktif dan untuk melaksanakan kepentingan bersama yang lebih efisien, dengan melancarkan informasi yang berencana dan tersebar luas.

Dalam definisi tersebut secara implisit terdapat tiga fungsi dari hubungan masyarakat, yaitu:

- a. Mengetahui secara pasti dan mengevaluasi pendapat umum yang berkaitan dengan organisasinya
- b. Menasehati para eksekutif mengenai cara-cara menangani pendapat umum yang timbul.
- c. Menggunakan komunikasi untuk mempengaruhi pendapat umum.

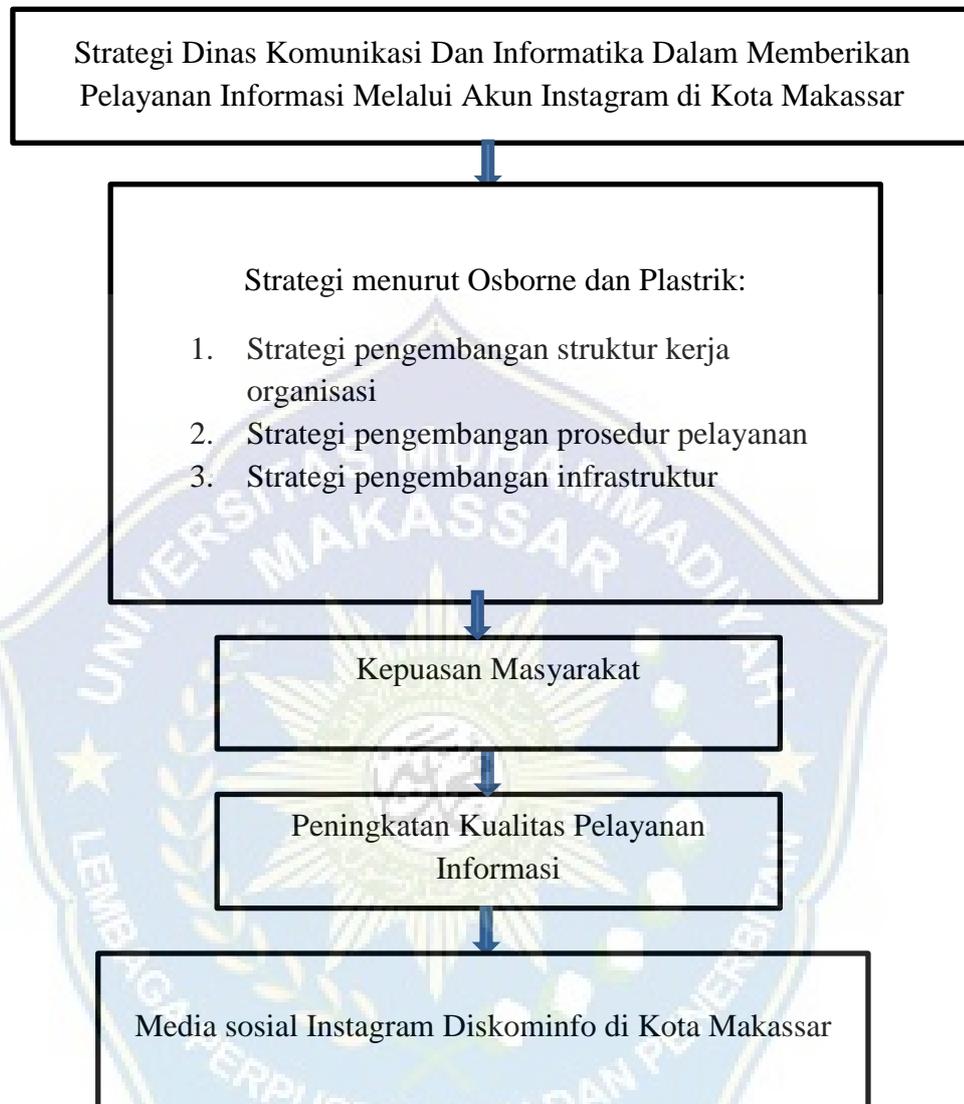
Hubungan Masyarakat (Humas) pemerintah Kota Makassar merupakan salah satu unit kerja atau Badan Publik Pemerintah/Negara yang berada di tingkat Kotamadya. Humas pemerintahan secara eksplisit diatur dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 109/M.PAN/11/2005. Pasal 4 dikatakan: Tugas pokok pranata Humas adalah melakukan kegiatan pelayanan informasi dan ke-Humas-an, meliputi perencanaan pelayanan informasi dan ke-Humas-an, pelayanan informasi, hubungan kelembagaan, hubungan personil, dan pengembangan pelayanan informasi dan ke-Humas-an.

C. Kerangka Pikir

Dalam kerangka pikir peneliti bertujuan untuk mengetahui strategi Dinas komunikasi dan informatika kota Makassar dalam memberikan pelayanan informasi komunikasi public dalam media sosial instagram.

Untuk mengukur penelitian ini penulis menggunakan teori dari Osborne dan Plastrik mengenai strategi pelayanan. Beberapa indicator yang perlu diperhatikan yaitu adanya penyediaan informasi yang jelas, kemudahan akses informasi, dan meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media masa maupun lembaga non pemerintah.

Berikut merupakan kerangka pikir yang akan menjelaskan alur penelitian:



Gambar 2.1. Bagan Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah Strategi Diskominfo dalam Memberikan Pelayanan Informasi Melalui Akun Instagram di Kota Makassar. Dalam pandangan Strategi Osborne dan Plastrik (2011) menggunakan tiga strategi dalam meningkatkan pelayanan, yaitu strategi pengembangan struktur

kerja organisasi, strategi pengembangan prosedur pelayanan, dan strategi pengembangan infrastruktur.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Penelitian ini menekankan langkah yang akan diteliti berupa langkah pencegahan atau langkah preventif. Langkah preventif biasanya dilakukan kepada pihak yang belum atau rentan terhadap suatu masalah. Maka dari itu fokus penelitian ini meliputi:

1. Strategi pengembangan struktur kerja organisasi yang dimana merupakan pendekatan yang berfokus pada penyesuaian ulang fungsi, tugas, dan hubungan antara bagian-bagian organisasi. Dimana dalam penelitian yang saya teliti sistem pengembangan struktur kerja organisasi ini dapat dirancang dengan jelas memisahkan tugas dan tanggung jawab antara bidang Humas, Informatika dan Komunikasi Publik (IKAP), Bidang Aplikasi dan Informatika (APTIKA) maupun dengan bidang yang lain.
2. Strategi pengembangan prosedur pelayanan dalam penelitian saya yang dimana merupakan suatu rencana atau langkah-langkah yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan mengembangkan prosedur pelayanan informasi di instagram Diskominfo yang sudah ada agar menjadi lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan atau minat masyarakat. Misalnya, meningkatkan interaksi dengan masyarakat yang secara aktif berinteraksi melalui kolom komentar dan pesan pribadi, untuk menjawab pertanyaan, menanggapi keluhan, dan menerima saran dari masyarakat. Serta

menganalisis data terkait dengan performa akun media social instagram untuk mengetahui jenis konten yang paling disukai oleh masyarakat.

3. Strategi pengembangan infrastruktur merupakan suatu rencana atau langkah-langkah yang dirancang untuk meningkatkan kualitas, efektivitas dan efisiensi infrastruktur yang dimiliki oleh suatu organisasi. Dimana dalam hasil penelitian saya menjelaskan bahwa Diskominfo Kota Makassar telah mengambil langkah-langkah konkret dalam memperkuat infrastruktur informasi dan meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakatnya. Melalui kombinasi strategi pengembangan infrastruktur, pengembangan aplikasi, diharapkan Kota Makassar dapat menjadi contoh dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk kesejahteraan dan kemajuan masyarakatnya.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dibutuhkan dalam penelitian ini kurang lebih selama 2 bulan lamanya. Adapun lokasi penelitian bertempat di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar Jl. A. P. Pettarani No. 62, Tamamaung, Kec. Panakukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Kode Pos 90232.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif yang bersifat deskriptif, dimana merupakan data yang berbentuk kalimat bukan berbentuk angka. Data kualitatif didapat melalui berbagai jenis cara pengumpulan data seperti analisis dokumen, wawancara, observasi, dan transkrip. Bentuk lain dari data kualitatif adalah foto yang didapat melalui pemotretan ataupun rekaman audio dan video.

Adapun tipe yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif yaitu tipe penelitian yang mengharuskan adanya pendeskripsian utuh dan menyeluruh terhadap informasi yang akan diperoleh di lapangan. Penelitian ini mendeskripsikan akun Instagram Diskominfo kota Makassar dengan fokus penggunaannya sebagai alat komunikasi politik yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar untuk menyampaikan pesan-pesan ke masyarakat.

C. Sumber Data

Sumber data merupakan tempat dimana peneliti akan memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian berlangsung. Data penelitian sendiri dapat dikategorikan menjadi dua pokok pembahasan, antara lain sebagai berikut:

1. Data Primer

Data Primer adalah asal data pokok yang dipakai pada penelitian untuk bisa menarik kabar yang akurat. Data primer sangat menentukan keakuratan asal informasi atau data yang diperoleh karena melalui data primer seluruh informasi yang krusial diperoleh guna menarik suatu konklusi dan menjawab problem yang muncul dalam penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti oleh beberapa narasumber atau informan penelitian untuk mendapatkan hasil penelitian yang akurat. Maka dalam penelitian ini, sumber data primer diperoleh langsung saat dilapangan. Data tersebut diperoleh dari observasi dan wawancara dengan pegawai di Diskominfo Kota Makassar yang kompeten di bidangnya.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen, dimana data tersebut diperoleh dari studi kepustakaan atau buku literature, publikasi nasional dan internasional dan lain-lain mengenai informasi-informasi yang terkait dengan penelitian. Adapun data-data sekunder meliputi visi dan misi, jumlah pegawai, tugas dan fungsi, struktur organisasi Diskominfo Kota Makassar beserta data lain yang berhubungan dengan penelitian. Maka dalam penelitian ini, sumber data sekunder diperoleh

dari studi pustaka, literature-literatur, dokumentasi, artikel di internet, dan data lainnya yang mendukung dan berkaitan dengan penelitian.

D. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang didasarkan mengetahui dengan baik tentang masalah yang diteliti sehingga informan dapat memberikan data yang diperlukan dalam penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung. Bertindak sebagai informan adalah orang yang dipandang mengetahui permasalahan yang akan dikaji peneliti, serta bersedia memberikan informasi kepada peneliti. Maka Informan peneliti hanya memilih tiga orang yang memiliki keterkaitan lebih mendalam dari masalah yang diteliti.

Table 3.1 Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan
1.	Dr. Jusman. S.Kel., M.si	Kepala Bidang Aplikasi Dan Informatika (APTIKA)
2.	Isnainah Nurdin, S.Sos., M.I.Kom	Kepala Bidang Humas Dan Informatika Komunikasi Publik (IKAP)
3.	1. Nurlela 2. Anwar	Masyarakat

Sumber: Data Informan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar 2023

E. Teknik Pengumpulan Data

Data-data yang didapatkan pada penelitian ini dikumpulkan langsung oleh peneliti sendiri, yang bersumber dari narasumber yang diajukan dari peneliti

serta melakukan studi pustaka dari beberapa literatur yang mendukung data penelitian penulis dengan melakukan beberapa teknik yaitu:

1. Observasi

Observasi yaitu dengan pengumpulan data yang didapatkan dengan melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap masalah yang berkaitan dengan penelitian penulis yaitu mengenai pelayanan informasi dan komunikasi publik dalam media sosial instagram dinas komunikasi dan informatika kota Makassar.

2. Interview (Wawancara)

Wawancara merupakan salah satu bentuk komunikasi dimana dua orang yang terlibat dalam percakapan berupa tanya jawab dimana satu orang melempar pertanyaan dan satu orang lagi akan menjawab pertanyaan yang di lontarkan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah Suatu pengumpulan data dalam bentuk gambar atau portrait. Tidak sedikit juga melakukan pengambilan rekaman video atau audio yang menangkap isi pembicaraan yang gunanya untuk menggali isi lebih dalam atau pada saat pengelolaan data dilakukan.

F. Teknik Analisis Data

Analisis ini dilakukan dengan mencari data-data mengenai respon masyarakat atau pihak penyelenggara mengenai kinerja pemerintahan pada media sosial baik twitter, instagram, dan yang tersedia dari berbagai sumber yang ada di media sosial (Moleong, 2011).

Analisis data yang digunakan deskriptif analitik, yaitu mendeskripsikan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data yang berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumen, dan sebagainya, kemudian dideskripsikan sehingga dapat memberikan kejelasan terhadap kenyataan atau realitas.

G. Teknik Pengabsahan Data

Menurut Sugiyono (2007), Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dengan demikian triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu yakni sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check) dengan tiga sumber data (Sugiyono, 2007:274). Dalam hal ini penelitian melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada, kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

Dalam hal yang diperoleh dengan wawancara, lalu di cek dengan observasi dan dokumen. Apabila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar (Sugiyono, 2007:274).

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu juga sering memengaruhi kredibilitas data. Data yang di kumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Dalam rangka pengujian maka kredibilitas data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya (Sugiyono, 2007:274)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Makassar

Dinas komunikasi dan informatika adalah dinas yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan Teknologi informasi dan komunikasi serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah dan pemerintah provinsi, yang dimana dalam setiap kegiatannya selalu berhubungan dengan pembangunan dan pengembangan system informasi, pengembangan dan pemeliharaan jaringan computer antar bidang, pengelolaan produksi informasi dan publikasi, pengelolaan dan pengembangan komunikasi publik, yang mana pada setiap kegiatan-kegiatan tersebut terbagi menjadi tiga bidang serta satu sekretariat dan dikepalai oleh kepala bidang dari setiap bidangnya.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, berganti wajah, karena sebelumnya dikenal sebagai Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Makassar, kini berubah menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika. Perubahan ini didasarkan pada peraturan daerah (Perda) Kota Makassar No. 3 Tahun 2009 tentang pembentukan dan susunan organisasi perangkat otonomi daerah kota Makassar.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar yang beralamat di Jl. A.P Pettarani No. 62 Makassar 90232 adalah instansi pemerintah yang

memiliki tugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi serta melaksanakan tugas pembantuan untuk daerah Makassar, Sulawesi Selatan.

Tugas pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar didukung oleh 19 (Sembilan belas) PNS. Untuk mencapai efisiensi dan efektifitas kinerja, dilakukan pembagian tugas bagi pejabat Eselon. Pada pasal 21 Perda No. 3 Tahun 2009 di sebutkan bahwa Dinas Komunikasi dan informatika mempunyai tugas pokok merumuskan, membina, dan mengendalikan kebijakan di bidang komunikasi dan informasi, meliputi pengembangan informasi, aplikasi dan telematika, pendayagunaan media, pemberdayaan kelembagaan serta pos dan telekomunikasi. Selain itu, diskominfo juga berwenang dalam merumuskan layanan dan website yang boleh beroperasi, website yang tidak sesuai kebijakan dan undang-undang akan dikenakan kebijakan pemblokiran website. Kominfo juga punya peran sebagai pelaksana pembinaan bidang komunikasi dan informatika melalui program seperti digitalent dan lainnya.

Terkait dengan tugas tersebut, dinas komunikasi dan informatika memiliki wewenang untuk memberikan izin terkait dengan bidangnya dan pada daerah wilayah kerjanya. Lembaga pemerintahan yang mempunyai tanggung jawab besar dan bergerak di wilayah Makassar Sulawesi Selatan, maka Diskominfo mempunyai tugas pokok dan fungsi yang besar dalam membangun Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dikota Makassar.

Visi dan Misi Diskominfo Kota Makassar:

1. Visi

Terwujudnya Makassar Smart City berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

2. Misi

- a) Meningkatkan kualitas pelayanan publikasi yang profesional berbasis teknologi informasi.
- b) Meningkatkan kapasitas dan kualitas infrastruktur jaringan untuk pelayanan teknologi informasi dan komunikasi.
- c) Meningkatkan kualitas sistem aplikasi yang terintegritas disemua lembaga pemerintah.
- d) Meningkatkan kerja sama dan kemitraan bersama komunitas teknologi informasi berbasis potensi lokal.
- e) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) di bidang teknologi informasi dan komunikasi.

Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan (TUPOKSI) Diskominfo:

- a. Dinas merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten dibidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian yang dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah.
- b. Dinas mempunyai tugas membantu bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten, dan

tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten dibidang komunikasi informatika, statistik dan persandian.

Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Makassar:

Tabel 4.1 Daftar Nama pegawai Diskominfo Kota Makassar

No.	NAMA-NIP	Gol./RUANG	JABATAN
1.	Ismawaty Nur, S.T, M.Sc, Ph.D NIP. 19740607 200411 2 001	Pembina TK. I (IV-b)	PLT. Kepala Dinas
2.	Ismawaty Nur, S.T. M.Sc, Ph.D NIP. 19740607 200411 2 001	Pembina (IV-a)	Sekretaris
3.	Adam, S.Sos NIP. 19790715 200411 1 001	Penata (III-c)	Sub Bag. Perencanaan & Pelaporan
4.	Fynka Amandasari, S.Kom NIP. 19850202 200902 2 011	Penata TK. I (III-d)	Sub Bag. Keuangan
5.	Rahmat, S.STP., M.si NIP. 19781231 199711 1 001	Pembina (IV-a)	PLT. Sub Bagian Umum & Kepegawaian
6.	Dr. Jusman. S.Kel., M.si NIP. 19781231 200901 1 039	Penata TK. I (III-d)	Bidang Aplikasi Dan Informatika
7.	Isnaniah Nurdin, S.Sos., M.I.Kom NIP. 19820523 201503 2 004	Penata (III-c)	Bidang Hubungan Masyarakat, Informatika & Komunikasi Publik
8.	Suhendra, S.STP., M.Si NIP. 19790930 199711 1 001	Pembina (IV-a)	Bidang Pengelolaan Data Elektronik
9.	H. Abram Lululangi, S.I.P NIP. 19710721 199101 1 001	Pembina (IV-a)	Bidang Persandian
10.	Andi Zulkarnain, S.T NIP. 19850907 201503 1 002	Penata (III-c)	Kepala UPTD
12.	Sudding, S.Pd., S.Kom NIP. 19850907 201503 1 002	Penata (III-c)	PLT. Kasubag Tata Usaha

Sumber: Struktur Organisasi Diskominfo Kota Makassar

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota

Makassar

**STRUKTUR ORGANISASI
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MAKASSAR**



Makassar, 1 November 2023
PLT. KEPALA DINAS,

ISMAWATY NUR, S.T, M.Sc, Ph.D
Pangkat : Pembina Tk.I (IV-b)
NIP. 19740607 200411 2 001

Sumber: Kantor Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Makassar

3. Tugas dan Fungsi Jabatan Pada Masing-masing Bidangya

a. Kepala Dinas

Memimpin, mengkoordinasikan, melaksanakan mengawasi dan mengendalikan serta memberikan pembinaan administrasi dibidang komunikasi informatika, statistic, dan persandian.

b. Sekretaris

Mengkoordinasi penyusunan program evaluasi, pelaporan, evaluasi, administrasi umum, administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan rumah tangga dinas. Adapun fungsi dari sekretaris diskominfo kota Makassar yaitu, pengkoordinasian penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas bidang secara terpadu dan pelayanan administrasi, pengelolaan administrasi dan pembinaan kepegawaian lingkungan dinas, pengelolaan administrasi keuangan dan pembayaran gaji pegawai, serta pengelolaan surat menyurat, kearsipan, ketelaksanaan dan kepustakaan dinas, pengelolaan asset, rumah tangga dan perlengkapan dinas

c. Bidang pengelolaan informasi dan Komunikasi Publik

Menyiapkan, merumuskan dan melaksanakan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, dan pemberian bimbingan teknis dan supervise, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup pemerintah daerah, pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah kota Makassar.

Kegiatan Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar

Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab masing-masing bidang dan sub bagian Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar:

a. Sub Bagian Peliputan dan Dokumentasi

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi bagian hubungan masyarakat dibantu oleh sub bagian yang berkedudukan sebagai unsur pembantu Kepala Bagian. Sub bagian peliputan dan dokumentasi pada Bagian bidang pengelolaan publik memiliki tugas pokok dan fungsi untuk membantu Kepala Bagian pengelolaan publik dalam menjalankan fungsi peliputan, pendokumentasian dan perumusan kebijakan mengenai tata laksana kehumasan Pemerintah Kota Makassar menyelenggarakan tugas tersebut, Sub Bagian Peliputan dan Dokumentasinya mempunyai Tugas pokok dan Fungsi (Tupoksi) antara lain:

1. Menyusun rencana kerja sub bagian peliputan dan dokumentasi
2. Menginventarisasi jumlah media cetak, elektronik dan online
3. Menyiapkan rencana dan melaksanakan peliputan serta pendokumentasian kegiatan pemerintah daerah
4. Menyiapkan bahan untuk menyelenggarakan konferensi pers.
5. Menyiapkan bahan dokumentasi untuk kegiatan pameran
6. Menyiapkan bahan dokumentasi kegiatan pimpinan dan pemerintah daerah dalam bentuk foto maupun audio visual
7. Menyiapkan, menyimpan, dan memelihara peralatan
8. Menyiapkan koordinasi pengumpulan data dan informasi sebagai bahan penerbitan
9. Menghimpun berita aktual harian pemberitaan media massa
10. Pengadaan sarana dan prasarana pendukung kegiatan pengelolaan informasi dan dokumentasi

11. Membuat siaran pers
12. Membuat konsep dan menyusun materi informasi publik yang akan dipublikasikan melalui teknologi informasi tenaga kehumasan pemerintah
13. Merencanakan dan mengusulkan pengadaan infrastruktur penunjang tugas kehumasan
14. Meningkatkan kapabilitas sumber daya manusia dibidang kehumasan
15. Melakukan klasifikasi, penyimpanan dan pemeliharaan informasi dan dokumentasi
16. Menyusun standar operasional prosedur subbagian peliputan dan dokumentasi
17. Membuat laporan bulanan dan tahunan
18. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Terkait pengelompokan prioritas tupoksi tersebut, dapat disimpulkan bahwa fungsi utama sub bagian peliputan dan dokumentasi, berkaitan erat dengan kegiatan pengumpulan data dan informasi dokumentasi kehumasan (melalui kegiatan peliputan), kegiatan penyusunan materi publikasi, dan kegiatan pengarsipan hasil dokumentasi kegiatan peliputan kehumasan (melalui kegiatan dokumentasi).

b. Sub Bagian Komunikasi Publik

Tugas bagian pengelolaan data dan informasi yaitu membuat dan menyampaikan Laporan Pertanggung jawaban terhadap pelaksanaan Pendapatan dan Belanja yang telah dianggarkan setiap tahun, yang secara

lengkap menggunakan seluruh kegiatan yang telah dilakukan berdasarkan tugas pokok dan fungsi organisasi, serta sebagai bahan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan pada tahun sebelumnya yang merupakan input untuk menyusun Anggaran Pendapatan dan Belanja tahun berikutnya, dengan rincian tupoksi kerja sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kerja subbagian pengelolaan data dan informasi
2. Melaksanakan pemetaan dan monitoring isi strategis
3. Menyiapkan bahan penyaringan informasi yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah baik pusat maupun daerah, masyarakat umum dan organisasi non pemerintah
4. Menyiapkan bahan kliping pemberitaan di surat kabar/majalah mengenai umpan balik masyarakat terhadap kebijakan pimpinan sebagai bahan masukan bagi pimpinan untuk menentukan kebijakan selanjutnya
5. Menyiapkan bahan informasi tentang berita atau isu yang beredar dimasyarakat guna bahan tanggapan
6. Menyiapkan dan menyusun rancangan keputusan Walikota dan keputusan Sekretaris Daerah
7. Menyusun analisis jabatan, analisis beban kerja, peta jabatan dan uraian tugas terhadap seluruh jabatan pada bagian hubungan masyarakat.
8. Menyusun standar operasional prosedur pada bagian hubungan masyarakat

Dapat disimpulkan bahwa fungsi utama sub bagian pengelolaan data dan informasi, bertugas mengelolah seluruh data laporan Humas yang telah di publikasikan, membuat laporan tahunan, membuat majalah mengenai Kota Makassar dan lainnya yang menyangkut data-data pekerjaan Humas dalam kegiatan Pemerintah.

c. Sub Bagian Pengelolaan Layanan Informasi Publik

Sub bagian publikasi dan kerjasama pers berperan melakukan kegiatan kerjasama dengan media cetak, elektronik, dan online, dalam rangka memberikan informasi kepada khalayak ramai. Dengan tupoksi kerja sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kerja subbagian publikasi dan kerjasama pers.
2. Memberikan pelayanan informasi di lingkup sekretariat daerah.
3. Menyiapkan bahan penyajian informasi melalui media massa
4. Menyiapkan bahan pelayanan informasi kepada masyarakat atau lembaga pemerintah/non pemerintah
5. Menyiapkan bahan kerjasama dengan pengelolaan media massa
6. Menyiapkan dan menyebarluaskan dokumentasi foto untuk bahan pemberitaan
7. Menyiapkan bahan himpunan dan mendokumentasikan naskah pidato kepala daerah dan wakil kepala daerah
8. Menyiapkan bahan dan pendistribusian penyebarluasan informasi melalui penerbitan internal
9. Menjalin hubungan kerja dengan pengelola informasi dan dokumentasi

di lingkungan pemerintah Kota Makassar

10. Menjalin hubungan kerja dan kordinasi dengan lembaga kehumasan lainnya
11. Menjalin hubungan dengan media massa
12. Melakukan komunikasi persuasive dan negosiasi
13. Memberikan sosialisasi kepada elemen masyarakat
14. Melaksanakan konferensi atau jumpa pers
15. Menulis, menyunting dan memproduksi informasi publik
16. Membuat laporan bulanan dan tahunan
17. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

B. Hasil Penelitian

Strategi merupakan suatu cara, langkah-langkah, atau metode dalam melakukan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh semua pihak yang berkepentingan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam hal ini strategi sangat penting untuk diterapkan dalam segala hal juga pun dalam sebuah instansi pemerintahan, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Strategi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah segala rencana dan upaya yang akan dilakukan oleh semua jajaran dalam mencapai sasaran tertentu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi. Sehubungan dengan hal ini, maka strategi dalam hal ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui akun media sosial instagram diskominfo kota Makassar karena strategi merupakan suatu siasat atau suatu proses untuk menentukan arah yang harus dituju supaya tercapai segala misi yang dituju.

Berdasarkan data yang dikumpulkan, ada 3 (tiga) akun media sosial Instagram resmi yang dikelola Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar masing-masing nama akun adalah KOMINFO Makassar @diskominfomks yang bergabung pada bulan maret 2017 dengan 11,5K *followers*, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Makassar @ppidmakassar bergabung pada januari 2022 dengan 2.379 *followers* serta Lalu Lintas Makassar @lalinmks dengan 24,1K *followers* yang bergabung pada November 2017. Selanjutnya akun media sosial lainnya yaitu facebook, twitter, dan youtube. Pada laman facebook nama akun adalah Dinas KOMINFO Kota Makassar @kominfo.id dengan pengikut 70K yang dibuat pada 25 April 2015. Sementara twitter dimana instansi ini mulai bergabung pada Mei 2014, dibuat dengan nama akun DISKOMINFO MAKASSAR @DiskominfoMKS dengan pengikut 31,2K. Serta youtube dengan nama KOMINFO Kota Makassar @KOMINFOKotaMakassar dengan 3,4K *Subscribers* atau pengikut.

Berikut tabel media sosial Dinas Kominfo Kota Makassar:

Tabel 4.2 Media Sosial Diskominfo Kota Makassar

Jenis Media Sosial	Nama Akun	Followers
Instagram	KOMINFO Makassar @diskominfomks	11,5K
	PPID Kota Makassar @ppidmakassar	2.379
	Lalu Lintas Makassar @lalinmks	24,4K
Facebook	Dinas KOMINFO Kota Makassar @kominfo.id	70K
Twitter	DISKOMINFO MAKASSAR @DiskominfoMKS	31,2K
Youtube	KOMINFO Kota Makassar @KOMINFOKotaMakassar	3.4K

Sumber: Media sosial Diskominfo Kota Makassar

Berikut adalah beberapa hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan Strategi Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Melalui Akun Instagram Di Kota Makassar

1. Strategi Pengembangan Struktur Kerja Organisasi

Mengembangkan struktur di dinas komunikasi dan informatika kota Makassar untuk meningkatkan efisiensi organisasi dan meningkatkan sumber daya manusia dalam pengembangan organisasi untuk mencapai tumbuh dan berkembangnya sistem pelayanan informasi melalui akun instagram Diskominfo kota Makassar

Terkait dengan pengembangan struktur kerja organisasi, berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan oleh Peneliti dengan Bapak Jusman selaku Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika dengan pertanyaan, Bagaimana struktur kerja pemerintah Dinas komunikasi dan informatika dirancang agar dapat memfasilitasi peningkatan kualitas pelayanan informasi melalui akun instagram?

“Struktur Pemerintah Diskominfo dirancang dengan jelas memisahkan tugas dan tanggung jawab antara bidang-bidang yang berbeda. Jadi kami disini mempunyai struktur dengan pembagian tugas dan tanggung jawab yang terdefinisi dengan baik disetiap tingkatan. Dalam struktur kerja pemerintah dinas komunikasi dan informatika Kota Makassar saat ini mempunyai bidang yang fokus ke pelayanan informasi melalui akun media sosial khususnya melalui akun instagram yaitu adalah Bidang Humas dan Informatika Komunikasi Publik (IKAP). Bidang IKAP bertanggung jawab atas pengelolaan media sosial termasuk Instagram.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat simpulkan terkait bagaimana struktur pemerintah Dinas Komunikasi Dan Informatika

dirancang agar dapat memfasilitasi peningkatan kualitas pelayanan informasi melalui akun instagram?

Yaitu dengan pemisahan Tugas dan Tanggung jawab: Struktur pemerintah Dinas Komunikasi dan Informatika dapat dirancang dengan jelas memisahkan tugas dan tanggung jawab antara bidang-bidang yang berbeda. Tim Pengembangan Pelayanan Informasi akun instagram ini dikelola oleh bidang IKAP itu sendiri.

Senada dengan Kabid APTIKA, hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Isnaniah Nurdin, selaku Kepala Bidang Humas dan Informatika Komunikasi Publik dengan hasil wawancara mengatakan bahwa:

Struktur kerja pemerintah Diskominfo memang dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi. Khususnya dalam bidang kami (IKAP), disini kami memiliki beberapa tugas dalam bidang kami untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui media sosial Instagram. Yaitu penguatan kapasitas SDM yang dilakukan dengan pelatihan dan workshop bagi pengelola akun Instagram Diskominfo untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam membuat konten yang menarik, informatif, dan kreatif. Selain itu, pelatihan juga diberikan kepada Aparatur Sipil Negara di lingkup Pemerintah Kota Makassar terkait pemanfaatan media sosial untuk penyebaran informasi publik.

Diskominfo Kota Makassar juga memiliki peran yang krusial dalam pengelolaan informasi dan komunikasi di era digital ini. Dalam wawancara ini, kepala Bidang Humas Dan Informatika Komunikasi Publik (IKAP) menguraikan dengan detail bagaimana mereka mengelola akun Instagram dan strategi yang mereka terapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat.

Fokus utama mereka adalah pada penguatan kapasitas sumber daya manusia (SDM). Ini merupakan langkah yang sangat penting karena kualitas konten yang diproduksi akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan tim yang mengelola akun Instagram. Dengan menyelenggarakan pelatihan dan workshop secara berkala, mereka memastikan bahwa anggota tim memiliki keterampilan yang diperlukan dalam membuat konten yang menarik, informatif, dan kreatif. Tak hanya itu, pelatihan juga diperluas kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkup Pemerintah Kota Makassar untuk memaksimalkan potensi media sosial dalam penyebaran informasi publik.

Adapun pertanyaan kedua dari peneliti yang dijawab kembali oleh Ibu Isnaniah Yaitu, apakah dari pemanfaatan fitur Instagram Diskominfo itu sendiri sudah meningkatkan kualitas pelayanan informasi dalam pengembangan struktur kerja organisasi?

Sudah, karena pemanfaatan fitur Instagram meningkatkan kualitas dengan penggunaan Instagram Stories, Instagram Reels, dan Instagram Live untuk menjangkau audiens yang lebih luas. Diskominfo juga melakukan kolaborasi dengan influencer dan komunitas lokal untuk memperluas jangkauan informasi serta mengadakan kuis dan giveaway untuk meningkatkan engagement dengan audiens. Dimana Monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala terhadap kinerja akun Instagram Diskominfo untuk mengukur efektivitas strategi yang diterapkan. Diskominfo mengidentifikasi tren dan isu terkini di media sosial untuk menyesuaikan strategi konten dengan kebutuhan masyarakat serta melakukan riset audiens untuk memahami preferensi dan kebutuhan informasi masyarakat.

Strategi mereka juga mencakup pemanfaatan fitur-fitur khusus yang disediakan oleh Instagram. Dengan menggunakan Instagram Stories,

Instagram Reels, dan Instagram Live, mereka dapat menjangkau audiens yang lebih luas dan meningkatkan interaksi dengan mereka. Diskominfo juga melakukan kolaborasi dengan influencer dan komunitas lokal untuk memperluas jangkauan informasi, yang menjadi strategi yang cerdas untuk menjangkau audiens yang lebih luas dengan cara yang lebih organik. Selain itu, kegiatan kuis dan giveaway juga menjadi salah satu metode yang efektif untuk meningkatkan keterlibatan dan interaksi dengan audiens.

Mereka juga menekankan pentingnya monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja akun Instagram. Dengan melakukan hal ini, mereka dapat mengukur efektivitas dari strategi yang mereka terapkan dan melakukan penyesuaian jika diperlukan. Identifikasi tren dan isu terkini di media sosial juga menjadi bagian dari strategi mereka, sehingga mereka dapat terus menyesuaikan konten dengan kebutuhan dan minat masyarakat.

Secara keseluruhan, wawancara ini menggambarkan dengan jelas bagaimana Diskominfo Kota Makassar tidak hanya memanfaatkan Instagram sebagai platform untuk menyebarkan informasi publik, tetapi juga bagaimana mereka terus mengembangkan strategi dan meningkatkan kualitas dalam penggunaan platform instagram tersebut untuk meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat. Dengan fokus pada pengembangan kapasitas SDM, konten berkualitas, pemanfaatan fitur Instagram, serta monitoring dan evaluasi yang berkala, mereka

menunjukkan komitmen mereka dalam memberikan pelayanan informasi yang terbaik kepada masyarakat Kota Makassar.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan informasi, Diskominfo dapat melibatkan masyarakat dalam proses pengembangan struktur pemerintah. Beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk melibatkan masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika (APTIKA) menjelaskan lebih terperinci terkait koordinasi dengan pegawai-pegawai yang mengatakan bahwa:

“Masyarakat dapat memberikan masukan, saran, atau masalah yang mereka hadapi terkait dengan pelayanan informasi di akun instagram Diskominfo kota Makassar. Melakukan survei meliputi pertanyaan tentang kepuasan masyarakat terhadap proses pengelolaan akun instagram atau saran untuk perbaikan postingannya. Mengadakan sosialisasi yang melibatkan pendekatan komunikasi yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat dapat memahami perubahan dan memiliki kesempatan untuk memberikan masukan atau saran terkait Informasi yang diberikan melalui Instagram.

Berdasarkan hasil informasi dari informan penulis dapat menyimpulkan garis besar dari menerapkan strategi pengembangan struktur Diskominfo yang efektif dengan, penyebaran layanan dengan merancang struktur kerja Diskominfo yang mendorong penyebaran layanan ke tingkat yang lebih dekat dengan masyarakat. Ini memungkinkan akses yang lebih mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan Informasi terkait pemerintahan dikota Makassar melalui akun instagram tersebut.

Peneliti menyimpulkan bahwa dengan adanya Bidang IKAP ini mereka memiliki keahlian yang sesuai dengan tugas-tugas yang dibutuhkan, organisasi dapat memastikan bahwa konten yang diproduksi memenuhi standar kualitas yang tinggi, sekaligus mencerminkan identitas visual dan nilai-nilai yang ingin disampaikan.

Sedangkan terkait dengan hambatan-hambatan yang dialami oleh Bidang Humas Dan Informatika Komunikasi Publik (IKAP) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, Peneliti juga mempertanyakan mengenai hambatan apa saja yang dialami dalam kinerja akun instagram Diskominfo kota Makassar? Ibu Isnaniah Nurdin menjawab sebagai berikut:

Ada beberapa tantangan yang kami hadapi, antara lain keterbatasan sumber daya manusia. Jumlah staf yang mengelola akun Instagram Diskominfo masih terbatas, sehingga perlu dilakukan penambahan atau pelatihan staf untuk meningkatkan kapasitas mereka. Selain itu, tingginya volume informasi yang perlu disampaikan melalui Instagram cukup tinggi, sehingga perlu dilakukan kurasi dan pemilihan informasi yang tepat untuk dibagikan. Tantangan lainnya adalah perubahan tren dan algoritma Instagram yang terus berubah, sehingga kami perlu melakukan penyesuaian strategi konten secara berkala untuk tetap relevan dengan audiens

Dalam hasil wawancara dengan Bidang Humas dan Informatika Komunikasi Publik (IKAP) dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, terungkap bahwa ada beberapa tantangan yang mereka hadapi, yang secara signifikan memengaruhi efektivitas upaya mereka dalam memanfaatkan platform Instagram sebagai salah satu alat komunikasi utama. Salah satu tantangan utama yang mereka hadapi adalah

keterbatasan sumber daya manusia. Diketahui bahwa jumlah staf yang ditugaskan untuk mengelola akun Instagram Diskominfo masih terbatas. Hal ini menyebabkan perluasan atau peningkatan kapasitas staf melalui penambahan atau pelatihan. Memperkuat kapasitas staf akan membantu mereka mengelola akun Instagram dengan lebih efisien dan efektif, serta memberikan respons yang lebih cepat terhadap permintaan atau pertanyaan yang masuk.

Selain keterbatasan sumber daya manusia, tantangan lainnya adalah tingginya volume informasi yang perlu disampaikan melalui platform Instagram. Sebagai lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas penyampaian informasi kepada masyarakat, mereka dihadapkan pada tugas menyampaikan berbagai jenis informasi, mulai dari pengumuman resmi, kegiatan pemerintah, hingga edukasi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya kurasi yang cermat dan pemilihan informasi yang tepat agar dapat disampaikan kepada audiens dengan jelas dan efektif. Proses kurasi ini memerlukan waktu dan tenaga, dan dapat menjadi lebih menantang ketika ditemui dengan keterbatasan sumber daya manusia.

Tantangan lain yang dihadapi oleh Bidang Humas dan Informatika Komunikasi Publik (IKAP) adalah perubahan tren dan algoritma Instagram yang terus berubah. Dalam ekosistem digital yang dinamis, tren dan algoritma platform media sosial seperti Instagram dapat berubah dengan cepat. Hal ini dapat memengaruhi visibilitas dan jangkauan konten yang diposting oleh akun resmi Diskominfo. Oleh karena itu, diperlukan

penyesuaian strategi konten secara berkala untuk tetap relevan dengan audiens dan memastikan bahwa konten yang disajikan tetap dapat ditemukan dan dinikmati oleh mereka yang mengikuti akun tersebut. Penyesuaian strategi konten ini memerlukan pemantauan yang terus-menerus terhadap perubahan dalam tren dan algoritma platform, serta kemampuan untuk merespons dengan cepat.

Secara keseluruhan, hasil wawancara tersebut menyoroti kompleksitas dan tantangan yang dihadapi oleh Bidang Humas dan Informatika Komunikasi Publik (IKAP) dalam mengelola akun Instagram Diskominfo. Dari keterbatasan sumber daya manusia hingga dinamika perubahan dalam tren dan algoritma platform, semua ini memerlukan pendekatan yang berkelanjutan dan adaptif untuk memastikan bahwa akun Instagram Diskominfo tetap efektif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat Kota Makassar. Dengan meningkatnya kesadaran akan tantangan ini, diharapkan akan ada upaya yang lebih besar untuk mengatasi setiap hambatan yang mungkin muncul, sehingga tujuan komunikasi dan informasi yang ditetapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dapat tercapai secara optimal.

2. Strategi pengembangan prosedur

Sistem prosedur merupakan prosedur pelayanan yang diberikan kepada 228,716 permintaan manfaat sesuai SOP (Standar Operasional Procedure) tingkat pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. Meningkatkan proses

pelayanan agar tidak terjadi pelayanan yang kompleks, ketat, tidak efisien dan tidak efektif.

Adapun pertanyaan yang diberikan peneliti kepada Ibu Isnaniah Nurdin, yaitu: Apakah ada pengembangan prosedur yang menarik bagi target audiens dalam Instagram untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi itu sendiri?

“Ada, seperti Pengembangan konten yang berkualitas mencakup pembuatan konten yang informatif, edukatif, dan menarik bagi target audiens, seperti infografis, video singkat, dan live streaming. Konten ini juga menyajikan informasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat, seperti informasi terkait program pemerintah, layanan publik, dan peristiwa terkini di Kota Makassar. Masyarakat juga dilibatkan dalam pembuatan konten, misalnya melalui lomba foto dan video bertemakan Kota Makassar.”

Senada dengan Kabid IKAP, hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Jusman, selaku Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika (APTIKA) dengan hasil wawancara mengatakan bahwa:

“Diskominfo Kota Makassar sendiri telah mengembangkan strategi prosedur untuk meningkatkan pelayanan informasi melalui akun media sosial Instagram. Dimana Diskominfo secara rutin membuat konten yang menarik dan informatif terkait dengan berbagai program dan kegiatan pemerintah kota, serta informasi penting lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat. Konten tersebut dikemas dalam berbagai format, seperti gambar, video, dan infografis”.

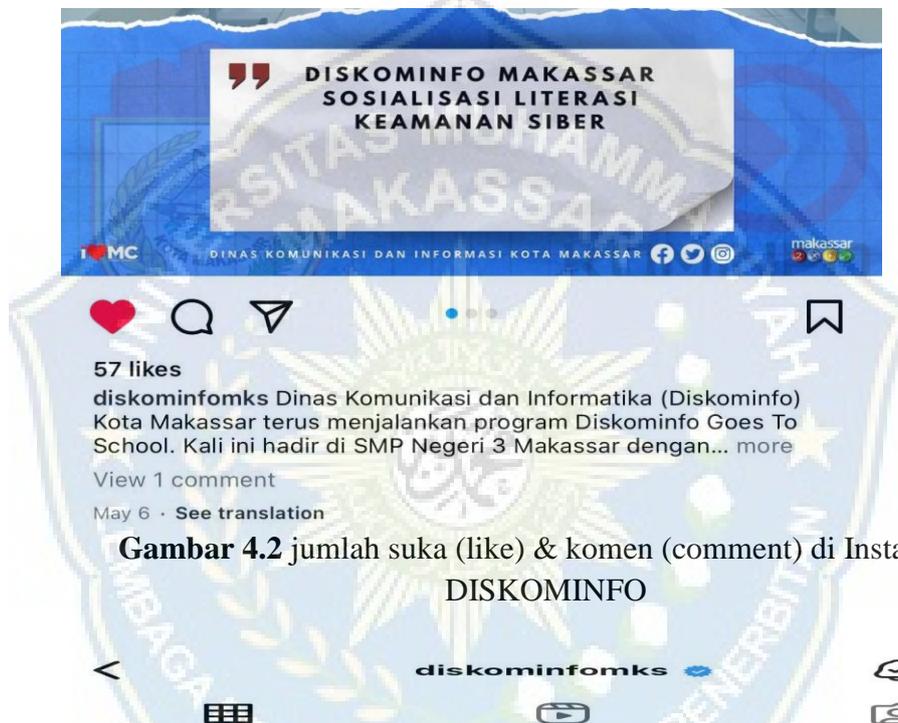
Hasil wawancara di atas mengenai strategi pengembangan prosedur dalam Instagram untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar di bawah kepemimpinan Ibu Isnaniah Nurdin sebagai Kepala Bidang Humas Dan Informatika Komunikasi Publik (IKAP) yang

Senada dengan Bidang APTIKA oleh Bapak Jusman telah melaksanakan serangkaian strategi yang cermat dan terencana guna meningkatkan pelayanan informasi melalui akun media sosial Instagram. Ibu Isnaniah Nurdin dan Bapak Jusman menjelaskan mengenai pengembangan konten yang berkualitas. Hal ini mencakup berbagai jenis konten seperti infografis, video singkat, dan live streaming. Konten-konten ini tidak hanya informatif, tetapi juga edukatif dan menarik bagi target audiens. Dalam pembuatan konten, Diskominfo berusaha menyajikan informasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat, seperti program pemerintah, layanan publik, dan peristiwa terkini di Kota Makassar. Mereka juga melibatkan masyarakat dalam proses pembuatan konten, misalnya melalui lomba foto dan video bertemakan Kota Makassar, yang tentu saja akan meningkatkan rasa kepemilikan dan keterlibatan masyarakat terhadap informasi yang disebarkan.

Dari penjelasan diatas peneliti mendapatkan informasi mengenai media sosial Instagram Dinas komunikasi dan informatika Kota Makassar yang telah digunakan sejak tahun 2017 atas dasar fungsi dan tugas pemerintah kota Makassar sebagai alat pemberi informasi kepada Masyarakat. Namun dengan seiring berjalannya waktu Instagram Diskominfo dinilai belum terlalu efektif hal itu dilihat dari ketimpangan jumlah followers dan like masyarakat yang kini masih kurang terhadap apa yang diposting melalui akun Instagram. Dilihat dari gambar dibawah:



Gambar 4.2 Jumlah pengikut (Followers) Instagram Diskominfo Makassar



Gambar 4.2 jumlah suka (like) & komen (comment) di Instagram DISKOMINFO



Gambar 4.3 Beberapa isu-isu yang diangkat dan diposting melalui akun Instagram DISKOMINFO

Adapun peneliti mempertanyakan, apa saja manfaat yang dikembangkan Diskominfo terkait dengan strategi pengembangan prosedur pelayanan Diskominfo Kota Makassar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui akun media sosial Instagram? ibu Isnaniah Nurdin selaku Kepala Bidang Humas Dan Informatika Komunikasi Publik (IKAP) dalam wawancaranya menyampaikan sebagai berikut:

“Diskominfo sudah meningkatkan interaksi dengan masyarakat dengan secara aktif berinteraksi melalui kolom komentar dan pesan pribadi, untuk menjawab pertanyaan, menanggapi keluhan, dan menerima saran dari masyarakat. Diskominfo secara berkala melakukan analisis data terkait dengan performa akun media sosial Instagram untuk mengetahui jenis konten yang paling disukai oleh masyarakat, waktu yang tepat untuk memposting konten, dan efektivitas strategi yang telah diterapkan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat simpulkan terkait upaya meningkatkan interaksi dengan masyarakat, Diskominfo aktif berpartisipasi dalam kolom komentar dan pesan pribadi, dengan tujuan untuk memberikan respon terhadap pertanyaan, keluhan, serta menerima masukan dan saran dari masyarakat. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan keterlibatan masyarakat tetapi juga membangun kepercayaan dan kedekatan antara pemerintah kota dengan warganya. Selain itu, Diskominfo juga melakukan analisis data secara berkala terkait performa akun Instagram mereka. Analisis ini membantu mereka untuk memahami preferensi masyarakat terhadap jenis konten tertentu, waktu optimal untuk memposting konten, serta efektivitas strategi yang telah

diterapkan. Dengan demikian, mereka dapat terus mengoptimalkan strategi mereka untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik.

Secara keseluruhan, langkah-langkah yang diambil oleh Diskominfo Kota Makassar di bawah kepemimpinan Ibu Isnaniah Nurdin merupakan upaya yang terencana dan komprehensif untuk meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat melalui platform media sosial Instagram. Dengan menghasilkan konten yang relevan dan menarik, berinteraksi secara aktif dengan masyarakat, Diskominfo telah berhasil menciptakan ekosistem komunikasi yang efektif dan responsif, yang membawa manfaat baik bagi pemerintah kota maupun masyarakat Makassar secara keseluruhan melalui riset audiens yang terus-menerus, mereka dapat memahami preferensi dan kebutuhan informasi masyarakat, yang menjadi landasan penting dalam pembuatan konten yang relevan dan bermanfaat bagi masyarakat Kota Makassar.

3. strategi pengembangan infrastruktur

Tabel 4.3 Sarana Dan Prasarana Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar

No.	Sarana	Prasarana
1.	Komputer	Gedung
2.	Kursi	Ruang Tunggu
3.	Meja	Tempat Parkiran
4.	Ac	Mobil Jalan
5.	Toilet	
6	CCTV	

Sumber: Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar

Menyangkut penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah, dan terpercaya, yang meliputi penyedia fasilitas fisik, model pengembangan pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Jusman selaku Kepala Bidang APTIKA Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar mengatakan bahwa:

“Untuk infrastruktur sarana dan prasarana di Dinas kami masih perlu ditingkatkan. Kami sangat menyadari perlunya perkembangan infrastruktur yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan informasi kepada masyarakat. Diluar dari kurang maksimalnya sarana dan prasarana, kami mengusahakan pelayanan kami tetap berjalan dengan lancar. Dalam aspek melihat keadaan kota Makassar kami juga menyimpan beberapa CCTV dijalan untuk memantau keadaan dikota Makassar agar kami juga bisa meliput berita setelah itu dibuatlah narasinya dan mengedit video dan setelah itu kami akan review dan menginformasikan melalui akun instagram Diskominfo”

Aksebilitas belum terlaksana dengan baik, menurut keterangan informan diatas, infrastruktur di Dinas Komunikasi dan informatika kota Makassar belum maksimal untuk pelayanan kepada masyarakat, namun dalam hal ini, Dinas Komunikasi dan Informatika berupaya memberikan akses pelayanan yang nyaman dan aman bagi masyarakat. Informan Juga menekankan bahwa adanya CCTV dibeberapa jalan untuk mereka liput menjadi sebuah berita, kemudian mereka membuat narasi dan mereview sebelum mereka mempostingnya kedalam akun Instagram.

Terkait dengan pengembangan infrsatraktur Diskominfo Kota Makassar dalam upaya mengoptimalkan pelayanan informasi melalui akun

media sosial Instagram, berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Isnaniah selaku Kepala Bidang Hubungan Masyarakat, Informatika & Komunikasi Publik

“Kami menyadari pentingnya infrastruktur dalam mendukung pelayanan informasi, Diskominfo kota Makassar telah meningkatkan kapasitas jaringan internet untuk memastikan kelancaran akses informasi bagi masyarakat dengan menambah bandwidth jaringan dan mengoptimalkan infrastruktur jaringan yang ada.

Dalam wawancara dengan Ibu Isnaniah Nurdin, yang menjabat sebagai Kepala Bidang Humas Dan Informatika Komunikasi Publik (IKA) dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, terungkap bahwa pemerintah setempat sangat menyadari akan pentingnya infrastruktur dalam mendukung pelayanan informasi bagi masyarakat. Sebagai tanggapan atas kebutuhan ini, Diskominfo Kota Makassar telah merumuskan serangkaian strategi pengembangan infrastruktur yang komprehensif dan progresif.

Dalam upaya untuk memastikan kelancaran akses informasi bagi masyarakat, Diskominfo berencana untuk meningkatkan kapasitas jaringan internet. Langkah ini akan dilakukan dengan menambah bandwidth jaringan serta mengoptimalkan infrastruktur jaringan yang sudah ada. Dengan demikian, diharapkan masyarakat dapat mengakses informasi dengan lebih lancar dan cepat.

Langkah yang akan diambil oleh Diskominfo adalah pengembangan berbagai aplikasi layanan informasi yang mudah digunakan oleh masyarakat. Aplikasi ini akan tersedia di berbagai

platform, termasuk smartphone dan komputer, sehingga memudahkan akses informasi bagi masyarakat dari berbagai lapisan dan kalangan.

Dari wawancara ini, terlihat bahwa Diskominfo Kota Makassar mengambil langkah-langkah konkret dalam memperkuat infrastruktur informasi dan meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakatnya. Melalui kombinasi strategi pengembangan infrastruktur, pengembangan aplikasi, diharapkan Kota Makassar dapat menjadi contoh dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk kesejahteraan dan kemajuan masyarakatnya.

4. Kepuasan Masyarakat

Berikut adalah tanggapan yang diberikan oleh masyarakat terkait dengan Strategi Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Melalui Akun Instagram Di Kota Makassar dalam sebuah sesi wawancara online yang dilakukan dengan peneliti bersama Nurlela:

Menurut saya, strategi Diskominfo Kota Makassar dalam menyampaikan informasi melalui akun Instagram cukup efektif. Konten yang dibagikan informatif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat, seperti informasi terkait program pemerintah, lowongan pekerjaan, dan acara-acara di kota Makassar. Format kontennya pun beragam, ada teks, gambar, dan video, sehingga menarik untuk diikuti.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat diatas, peneliti menyimpulkan bahwa strategi yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar dalam menyampaikan informasi melalui akun Instagram dinilai cukup efektif. Mayoritas responden mengakui bahwa konten yang dibagikan melalui akun tersebut

memiliki tingkat informativitas yang tinggi dan relevan dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari. Informasi-informasi yang disajikan mencakup berbagai hal, mulai dari program pemerintah, lowongan pekerjaan, hingga acara-acara di Kota Makassar. Keberagaman format konten, seperti teks, gambar, dan video, juga menjadi salah satu poin positif yang membuat akun Instagram tersebut menarik untuk diikuti.

Adapun pertanyaan kedua yang saya berikan kepada Nurlela yaitu, Apakah anda merasa puas dengan pelayanan informasi yang diberikan Diskominfo Kota Makassar melalui akun instagram?"

"Saya merasa puas dengan pelayanan informasi yang diberikan Diskominfo Kota Makassar melalui akun Instagram. Informasinya mudah dipahami dan diakses, dan adminnya pun responsif dalam menjawab pertanyaan dan komentar dari followers."

Nurlela menyatakan bahwa dia merasa puas dengan layanan informasi yang diberikan oleh Diskominfo Kota Makassar melalui akun Instagram. Mereka mengungkapkan bahwa informasi yang disajikan relatif mudah dipahami dan diakses, serta admin akun tersebut tergolong responsif dalam menjawab pertanyaan dan komentar dari para pengikutnya. Responsivitas admin ini dianggap sebagai aspek penting dalam membangun interaksi yang positif antara pemerintah daerah dan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil wawancara dengan masyarakat Kota Makassar menunjukkan bahwa strategi Diskominfo Kota Makassar dalam menyampaikan informasi melalui akun Instagram dinilai cukup berhasil. Dengan menyajikan konten yang informatif, relevan, dan beragam format,

serta responsif dalam berinteraksi dengan pengikutnya, akun tersebut berhasil membangun hubungan yang positif antara pemerintah daerah dan masyarakatnya. Meskipun demikian, terdapat potensi untuk penyempurnaan yang dapat dilakukan guna meningkatkan efektivitas dan keterlibatan masyarakat dalam penggunaan platform ini sebagai saluran komunikasi yang penting.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh salah seorang masyarakat yang bernama Anwar, dalam sesi wawancara online menyampaikan bahwa:

"Menurut saya, strategi Diskominfo Kota Makassar dalam menyampaikan informasi melalui akun Instagram masih bisa ditingkatkan. Konten yang dibagikan memang informatif, tetapi terkadang masih kurang menarik dan interaktif. Selain itu, frekuensi postingan juga perlu ditingkatkan agar informasi yang disampaikan bisa lebih up-to-date."

Adapun pertanyaan kedua yang saya berikan kepada Bapak Anwar yaitu, Apakah anda merasa puas dengan pelayanan informasi yang diberikan Diskominfo Kota Makassar melalui akun instagram?"

"Cukup puas, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan. Informasinya memang bermanfaat, tetapi cara penyampaiannya bisa lebih menarik dan interaktif. Selain itu, saya berharap Diskominfo Kota Makassar bisa lebih cepat dalam merespon pertanyaan dan komentar dari followers."

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar dalam menyampaikan informasi melalui akun Instagram masih memiliki potensi untuk ditingkatkan. Meskipun konten yang dibagikan cenderung informatif, namun terdapat pandangan bahwa kontennya masih

kurang menarik dan interaktif. Hal ini menunjukkan bahwa ada ruang bagi Diskominfo Kota Makassar untuk lebih memperkaya kreativitas dalam menyajikan informasi sehingga dapat lebih memikat perhatian pengguna Instagram. Selain itu, sebagian warga juga menyampaikan bahwa frekuensi postingan perlu ditingkatkan agar informasi yang disampaikan selalu terkini dan relevan. Dengan meningkatkan frekuensi posting, Diskominfo Kota Makassar dapat memastikan bahwa pengikut akun Instagram mereka selalu mendapatkan informasi terbaru secara berkala, sehingga meningkatkan kepuasan dan kebermanfaatan pengguna.

Meskipun demikian, mayoritas warga Kota Makassar mengungkapkan bahwa mereka cukup puas dengan konten yang disajikan melalui akun Instagram Diskominfo Kota Makassar. Mereka mengakui bahwa informasi yang disampaikan melalui akun tersebut sangat bermanfaat bagi mereka. Namun demikian, beberapa warga juga menyoroti bahwa cara penyampaian informasi dapat ditingkatkan agar lebih menarik dan interaktif. Warga berharap agar Diskominfo Kota Makassar dapat lebih kreatif dalam menyusun konten-konten yang dapat menarik minat serta mengundang interaksi dari pengguna Instagram, seperti melalui penggunaan gambar, video, atau bahkan kuis yang dapat meningkatkan keterlibatan pengguna.

Tidak hanya itu, respon yang cepat dari Diskominfo Kota Makassar terhadap pertanyaan dan komentar dari pengikut juga dianggap penting oleh sebagian warga. Mereka berharap agar Diskominfo Kota

Makassar dapat lebih responsif dalam merespon pertanyaan dan komentar dari pengguna Instagram. Keterlibatan yang aktif dari pihak Diskominfo Kota Makassar dalam berinteraksi dengan pengikutnya di media sosial dapat meningkatkan rasa kepercayaan dan kepuasan pengguna, serta menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah daerah dan masyarakat.

Secara keseluruhan, wawancara dengan masyarakat Kota Makassar menunjukkan bahwa meskipun ada kepuasan terhadap konten yang disajikan melalui akun Instagram Diskominfo Kota Makassar, namun masih terdapat ruang bagi perbaikan. Warga berharap agar Diskominfo Kota Makassar dapat lebih meningkatkan kreativitas dalam menyajikan konten yang menarik dan interaktif, meningkatkan frekuensi posting agar informasi selalu terkini, serta lebih responsif dalam merespon pertanyaan dan komentar dari pengguna. Dengan demikian, Diskominfo Kota Makassar dapat lebih efektif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui platform media sosial.

C. Pembahasan

1. Strategi pengembangan struktur kerja organisasi Diskominfo Kota Makassar dalam upaya mengoptimalkan pelayanan informasi melalui akun media sosial Instagram

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 platform media sosial Instagram sebagai alat untuk menyampaikan informasi dan layanan kepada masyarakatnya.

Namun, guna mengoptimalkan layanan informasi melalui akun Instagram, diperlukan suatu strategi yang matang dalam pengembangan struktur organisasi Diskominfo Kota Makassar. Strategi ini harus merangkul beragam aspek, mulai dari penataan struktur organisasi hingga pengembangan konten yang kreatif dan informatif.

Sebelum menerapkan strategi tersebut, analisis situasi menjadi langkah penting untuk memahami kondisi internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi pelayanan informasi melalui Instagram Diskominfo Kota Makassar.

Dari segi internal, terdapat kekuatan seperti keberadaan akun Instagram yang aktif dengan jumlah pengikut yang signifikan serta keahlian tim admin dalam mengelola media sosial. Namun, terdapat pula kelemahan seperti struktur organisasi yang belum optimal, jumlah sumber daya manusia yang terbatas, dan kurangnya kreativitas dalam konten yang dipublikasikan.

Dari sisi eksternal, terdapat peluang besar dari tingginya penetrasi internet dan antusiasme masyarakat terhadap informasi melalui media sosial. Namun, terdapat pula ancaman dari persaingan dengan organisasi lain serta munculnya berita palsu dan kurangnya literasi digital masyarakat.

Berdasarkan analisis tersebut, strategi pengembangan struktur kerja organisasi Diskominfo Kota Makassar dirumuskan. Ini mencakup penataan ulang struktur organisasi dengan pembentukan tim khusus untuk mengelola akun Instagram, penambahan sumber daya manusia dengan keahlian yang sesuai, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan, dan pengembangan konten yang kreatif dan informatif.

Dengan demikian, Diskominfo Kota Makassar berupaya untuk menghadirkan layanan informasi yang lebih baik dan responsif melalui media sosial Instagram, memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi yang akurat dan mudah diakses di era digital ini.

2. strategi pengembangan prosedur pelayanan Diskominfo Kota Makassar dalam upaya mengoptimalkan pelayanan informasi melalui akun media sosial Instagram

Strategi pengembangan prosedur pelayanan Diskominfo Kota Makassar dalam mengoptimalkan pelayanan informasi melalui akun media sosial Instagram mengusung lima pilar utama yang mengilhami sebuah ekosistem komunikasi yang efektif dan responsif. Pertama, melalui konten yang menarik dan informatif, Diskominfo secara konsisten menyajikan informasi terkait program dan kegiatan pemerintah kota serta hal-hal penting lainnya dalam berbagai format yang memikat audiens. Kedua, interaksi aktif dengan masyarakat menjadi landasan yang kuat, di mana Diskominfo secara proaktif berkomunikasi melalui kolom komentar dan pesan pribadi, menjawab pertanyaan, menanggapi keluhan, serta menerima

masuk dari masyarakat, membangun kedekatan yang erat antara pemerintah kota dan warganya.

Ketiga, melalui analisis data yang berkala, Diskominfo mampu memahami preferensi masyarakat, waktu optimal untuk berbagi konten, dan efektivitas strategi yang diterapkan, sehingga terus mengoptimalkan layanan informasi mereka. Keempat, pemanfaatan fitur Instagram seperti Stories, Live, dan Reels memperluas jangkauan pesan dengan cara yang lebih interaktif dan menarik. Kelima, kolaborasi dengan influencer lokal memperkuat keterhubungan antara pemerintah dan masyarakat, menciptakan hubungan yang personal dan relevan.

Dengan menerapkan strategi ini secara konsisten dan terukur, Diskominfo Kota Makassar berhasil mencapai pencapaian signifikan, termasuk peningkatan jumlah pengikut, engagement rate yang meningkat, feedback positif dari masyarakat, dan peningkatan brand awareness pemerintah kota. Inisiatif ini tidak hanya menjadi contoh baik dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi juga menegaskan komitmen dan dedikasi Diskominfo Kota Makassar dalam mewujudkan visi Kota Makassar sebagai kota yang cerdas dan informatif, di mana seluruh warga memiliki akses mudah dan transparan terhadap informasi.

3. strategi pengembangan infrastruktur Diskominfo Kota Makassar dalam upaya mengoptimalkan pelayanan informasi melalui akun media sosial Instagram

Infrastruktur di Dinas Komunikasi dan informatika kota Makassar belum maksimal untuk pelayanan kepada masyarakat, namun dalam hal ini, Dinas Komunikasi dan Informatika berupaya memberikan akses pelayanan yang nyaman dan aman bagi masyarakat. Adanya CCTV di beberapa jalan untuk mereka liput menjadi sebuah berita, kemudian mereka membuat narasi dan mereview sebelum mereka mempostingnya ke dalam akun Instagram. Diskominfo Kota Makassar telah merumuskan sejumlah strategi yang cermat untuk mengoptimalkan pelayanan informasi melalui akun media sosial Instagram

Mengakui bahwa kelancaran akses dan kualitas informasi adalah inti dari layanan yang efektif. Pertama, mereka berupaya meningkatkan kapasitas jaringan internet dengan menambah bandwidth dan mengoptimalkan infrastruktur yang ada, bertujuan untuk memastikan akses yang lancar dan cepat bagi masyarakat.

Diharapkan bahwa strategi-strategi ini akan membawa dampak positif yang signifikan bagi masyarakat. Pertama, meningkatkan akses informasi dengan peningkatan kapasitas jaringan internet, dan pengembangan aplikasi layanan informasi, memastikan bahwa informasi dapat diakses lebih mudah dan cepat melalui akun media sosial Instagram Diskominfo Kota Makassar.

Dalam upaya untuk memastikan kelancaran akses informasi bagi masyarakat, Diskominfo berencana untuk meningkatkan kapasitas jaringan internet. Langkah ini akan dilakukan dengan menambah bandwidth

jaringan serta mengoptimalkan infrastruktur jaringan yang sudah ada. Dengan demikian, diharapkan masyarakat dapat mengakses informasi dengan lebih lancar dan cepat.

Langkah yang akan diambil oleh Diskominfo adalah pengembangan berbagai aplikasi layanan informasi yang mudah digunakan oleh masyarakat. Aplikasi ini akan tersedia di berbagai platform, termasuk smartphone dan komputer, sehingga memudahkan akses informasi bagi masyarakat dari berbagai lapisan dan kalangan.

Diskominfo Kota Makassar mengambil langkah-langkah konkret dalam memperkuat infrastruktur informasi dan meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakatnya. Melalui kombinasi strategi pengembangan infrastruktur, pengembangan aplikasi, diharapkan Kota Makassar dapat menjadi contoh dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk kesejahteraan dan kemajuan masyarakatnya.

4. Tanggapan masyarakat terkait strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam memberikan pelayanan informasi melalui akun Instagram di kota Makassar

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar dalam menyampaikan informasi melalui akun Instagram masih memiliki potensi untuk ditingkatkan. Meskipun konten yang dibagikan cenderung informatif, namun terdapat pandangan bahwa kontennya masih kurang menarik dan interaktif. Hal ini menunjukkan bahwa ada ruang bagi Diskominfo Kota Makassar untuk lebih memperkaya kreativitas dalam

menyajikan informasi sehingga dapat lebih memikat perhatian pengguna Instagram. Selain itu, sebagian warga juga menyampaikan bahwa frekuensi postingan perlu ditingkatkan agar informasi yang disampaikan selalu terkini dan relevan. Dengan meningkatkan frekuensi posting, Diskominfo Kota Makassar dapat memastikan bahwa pengikut akun Instagram mereka selalu mendapatkan informasi terbaru secara berkala, sehingga meningkatkan kepuasan dan kebermanfaatan pengguna.

Meskipun demikian, mayoritas warga Kota Makassar mengungkapkan bahwa mereka cukup puas dengan konten yang disajikan melalui akun Instagram Diskominfo Kota Makassar. Mereka mengakui bahwa informasi yang disampaikan melalui akun tersebut sangat bermanfaat bagi mereka. Namun demikian, beberapa warga juga menyoroti bahwa cara penyampaian informasi dapat ditingkatkan agar lebih menarik dan interaktif. Warga berharap agar Diskominfo Kota Makassar dapat lebih kreatif dalam menyusun konten-konten yang dapat menarik minat serta mengundang interaksi dari pengguna Instagram, seperti melalui penggunaan gambar, video, atau bahkan kuis yang dapat meningkatkan keterlibatan pengguna.

Diskominfo Kota Makassar terhadap pertanyaan dan komentar dari pengikut juga dianggap penting oleh sebagian warga. Mereka berharap agar Diskominfo Kota Makassar dapat lebih responsif dalam merespon pertanyaan dan komentar dari pengguna Instagram. Keterlibatan yang aktif dari pihak Diskominfo Kota Makassar dalam berinteraksi dengan

pengikutnya di media sosial dapat meningkatkan rasa kepercayaan dan kepuasan pengguna, serta menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah daerah dan masyarakat.

Kota Makassar menunjukkan bahwa meskipun ada kepuasan terhadap konten yang disajikan melalui akun Instagram Diskominfo Kota Makassar, namun masih terdapat ruang bagi perbaikan. Warga berharap agar Diskominfo Kota Makassar dapat lebih meningkatkan kreativitas dalam menyajikan konten yang menarik dan interaktif, meningkatkan frekuensi posting agar informasi selalu terkini, serta lebih responsif dalam merespon pertanyaan dan komentar dari pengguna. Dengan demikian, Diskominfo Kota Makassar dapat lebih efektif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui platform media sosial.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai strategi dinas komunikasi dan informatika dalam memberikan pelayanan informasi melalui akun instagram Diskominfo kota Makassar penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengembangan struktur kerja organisasi Diskominfo Kota Makassar yang tepat merupakan kunci untuk mengoptimalkan pelayanan informasi melalui akun media sosial Instagram.
2. Strategi pengembangan prosedur pelayanan Diskominfo Kota Makassar dalam mengoptimalkan pelayanan informasi melalui akun media sosial Instagram merupakan sebuah langkah maju yang signifikan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan transparan. Dengan mengkombinasikan konten yang menarik dan informatif, interaksi aktif dengan masyarakat, analisis data yang berkala, pemanfaatan fitur Instagram, dan kolaborasi dengan influencer local.
3. Diskominfo Kota Makassar menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi bagi masyarakatnya melalui akun media sosial Instagram. Strategi pengembangan infrastruktur yang komprehensif dan progresif yang dirumuskan oleh Diskominfo diharapkan dapat memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat Kota Makassar.

4. Kepuasan Masyarakat dalam Diskominfo Kota Makassar lebih efektif lagi dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui platform media sosial.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, berikut adalah saran yang dapat diberikan oleh peneliti:

1. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar sebaiknya membuat konten konten yang tidak hanya edukatif namun juga menghibur namun tetap dalam koridor edukatif sehingga masyarakat tidak hanya memperoleh informasi yang edukatif namun juga menghibur.
2. Dan kepada Masyarakat agar lebih sering mengakses informasi yang diberikan oleh Diskominfo Di kota Makassar, dan memberikan respon entah itu *like* atau *comment*.
3. Bagi peneliti selanjutnya, peneliti selanjutnya sebaiknya juga melakukan penelitian terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Informasi Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Melalui Akun Instagram Di Kota Makassar

DAFTAR PUSTAKA

- Adnanputra, Ahmad S. 2005. *Public Relations Strategy Book*. PT Network Bhakti Persada. Jakarta.
- Alfred, D. Chandler, Jr. 2009. *Strategy and Structure: Chapters in The History of The industrial Enterprise*. Cambridge Mass: MIT Press.
- Angliawati. 2016. Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kab. Enrekang.
- Atmoko Dwi, B. 2012. *Instagram Handbook Tips Fotografi Ponsel*. Media Kita.
- Agus M. Hardjana, 2016. *Ilmu Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Barry Render. 2009. *Manajemen Operasi* Buku 1 Edisi 9. Jakarta: Selemba Empat.
- Davison, J. 2007. *Photographs and accountability: cracking the codes of an NGO*. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 20(1), 133–158.
- Effendy, Onong Uchjana. 1984. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung
- Febriananingsih, N. 2012. *Jurnal Rechts BPIR ec hts Jur*. 1(April), 135–156.
- Furqoni, M. 2015. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya*, 1-12.
- Fry, A. S. F. 2021. Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 52-60
- Moleong, L. J. 2011. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasrullah, R. 2015. *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya dan Sosioteknologi*. Simbiosis Rekatama Media.
- Osborne, David dan Peter Plastrik, 2004. *Memangkas Birokrasi : Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*, PPM, Jakarta.
- Purnama, T. T. 2022. Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Media Komunikasi Publik di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Bandung. Fisip Unpas.
- Raja, R. L., & Buulolo, T. J. 2021. Implementasi Kinerja UU No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Pelayanan Informasi Dan Komunikasi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(2), 242–256.

- Ratna, D. B. 2018. Strategi Layanan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pasuruan. Universitas Airlangga.
- Statista. 2021. Inilah Negara Pengguna Instagram Terbanyak, Indonesia Urutan Berapa? 10 Negara dengan Pengguna Instagram Terbanyak (Juta) (Hingga Juli 2021). Databoks.
- Statista. 2019. *Social Network With The Highest Growth of Monthly User 2018*. Mundial.
- Salamoon, DK. 2013. Instagram Ketika Foto Menjadi Mediator Komunikasi Lintas Budaya di Dunia Maya. Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Sakinah. 2021. Peran Media Sosial Facebook Dalam Pemberitaan Covid-19 Pada Pemuda (Di Desa Sidomukti Kecamatan Dendang Kabupaten Tanjung Juabung Timur. UIN Jambi.
- Sugiyono, M. 2007. *Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* Bandung: Alfabeta.
- Susilo, T. S. N. A. (2022). Strategi Komunikasi Publik dalam Penyebaran Informasi di Media Sosial Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat.
- Wahyuni. 2018. Pengaruh Penerapan Akuntansi Manajemen Lingkungan Terhadap Strategi Dan Inovasi Perusahaan PT Perkebunan Nusantara XIV (PERSERO) Pabrik Gula Camming Kabupaten Bone. Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Wahid. 2017. Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian

	<p>Universitas Muhammadiyah Makassar Integrity - Professionalism - Entrepreneurship</p>	<p>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588 Official Email :fisp@unismuh.ac.id Official Web : https://fisp.unismuh.ac.id</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nomor : 2414/FSP/A.6-VIII/IX/1445H/2023 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : Pengantar Penelitian

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Peneliti dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Maria Ulfa
St a m b u k : 105611107919
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.
Judul Skripsi : *"Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Memberikan Pelayanan Informasi Melalui Akun Instagram di Kota Makassar"*

Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.
Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 12 September 2023
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM. 991 742



Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia | Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Progress for the Nation and Humankind | Public Administration - Government Studies - Communication Science

Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail:dp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 2487/05/C.4-VIII/IX/1444/2023

27 Safar 1445 H

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

12 September 2023 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 2414/FSP/6A.6-VIII/IX/1445/2023 tanggal 12 September 2022, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : MARIA ULFA
No. Stambuk : 10561 1107919
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"STRATEGI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI MELALUI AKUN INSTAGRAN DI KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 15 September 2023 s/d 15 November 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Artis LR3M,
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR
Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd
NBM 1127761

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian dpmpptsp Pemerintah Provinsi Sul-Sel



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	: 26184/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Walikota Makassar
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2487/05/C.4-VIII/IX/1444/2023 tanggal 12 September 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: MARIA ULFA
Nomor Pokok	: 105611107919
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" STRATEGI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI MELALUI AKUN INSTAGRAM DI KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **20 September s/d 20 Oktober 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 19 September 2023

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian dpmptsp Pemerintahan Kota Makassar



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jendral Ahmad Yani No. 2 Makassar 90171
Website: dpmptsp.makassarkota.go.id



SURAT KETERANGAN PENELITIAN Nomor: 070/494/SKP/SB/DPMPTSP/9/2023

DASAR:

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 070/494/SKP/SB/DPMPTSP/9/2023, Tanggal 19 September 2023
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 497/SKP/SB/BKBP/9/2023

Dengan Ini Menerangkan Bahwa :

Nama : MARIA ULFA
NIM / Jurusan : 105611107919 / Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259, Makassar
Lokasi Penelitian : Terlampir,-
Waktu Penelitian : 20 September 2023 - 20 Oktober 2023
Tujuan : Skripsi
Judul Penelitian : " STRATEGI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI MELALUI AKUN INSTAGRAM DI KOTA MAKASSAR "

Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
- Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan penelitian.
- Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email bidangpoldagrikesbangpolmks@gmail.com.
- Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak menaati ketentuan tersebut diatas.



Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal: 2023-09-29 12:40:49



Ditandatangani secara elektronik oleh
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA MAKASSAR**

A. ZULKIFLY, S.STP., M.SI.

Tembusan Kepada Yth:

- Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;
- Pertinggal,-

Lampiran 5. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
 Jalan A. P. Pettarani No. 62 Makassar 90232 Telp. Fax. +62411 - 4671729
 E-Mail : diskominfo@makassar.go.id Home Page : <http://makassar.kota.go.id>

Makassar, 24 Oktober 2023

Kepada
 Yth. Maria Ulfa
 Di- Makassar

Nomor : 800/5321 /DISKOM/X/2023
 Lampiran :
 Perihal : Izin Penelitian

Berdasarkan Surat saudara Nomor : 26184/S.01/PTSP/2023
 Tanggal 19 September 2023, Perihal Izin Penelitian, oleh :

Nama : **MARIA ULFA**
 Nomor Pokok : 105611107919
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan : Mahasiswa (S1)
 Alamat : Jl.Sultan Alauddin No.259 Makassar
 Judul : **"STRATEGI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI MELALUI AKUN INSTAGRAM DI KOTA MAKASSAR"**

Pada prinsipnya kami menyetujui untuk melakukan Penelitian pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar selama 1 (satu) bulan.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

PIE. KEPALA DINAS

ISMAWATY NUR, ST., M.Sc., Ph.D
 Pembina (IV.a)
 NIP. 19740607 200411 2 001

Pedoman Wawancara

No.	Pertanyaan Wawancara	Informan
1.	Bagaimana strategi pengembangan struktur kerja organisasi Diskominfo Kota Makassar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui akun media sosial Instagram?	Kepala Bidang Aplikasi Dan Informatika (APTIKA)
2.	Bagaimana strategi pengembangan prosedur pelayanan Diskominfo Kota Makassar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui akun media sosial Instagram?	Kepala Bidang Humas, Informatika dan Komunikasi Publik
3.	Bagaimana strategi pengembangan infrastruktur Diskominfo Kota Makassar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui akun media sosial Instagram?	Kepala Bidang Humas, Informatika dan Komunikasi Publik
4.	Bagaimana tanggapan anda terkait strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam memberikan pelayanan informasi melalui akun Instagram di kota Makassar	Masyarakat

Lampiran 6. Dokumentasi Data

Kantor Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Makassar



Akun Instagram Diskominfo Kota Makassar 2024



Berita yang diangkat atau diposting Diskominfo Di Akun Instagram 2024

Wow! Makassar Raih Nilai 3,41 dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Tertinggi se-Sulsel

DISKOMINFO MAKASSAR SOSIALISASI LITERASI KEAMANAN SIBER

57 likes
diskominfofomks Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar terus menjalankan program Diskominfo Goes To School. Kali ini hadir di SMP Negeri 3 Makassar dengan... more
View 1 comment
May 6 · See translation

Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara Informan

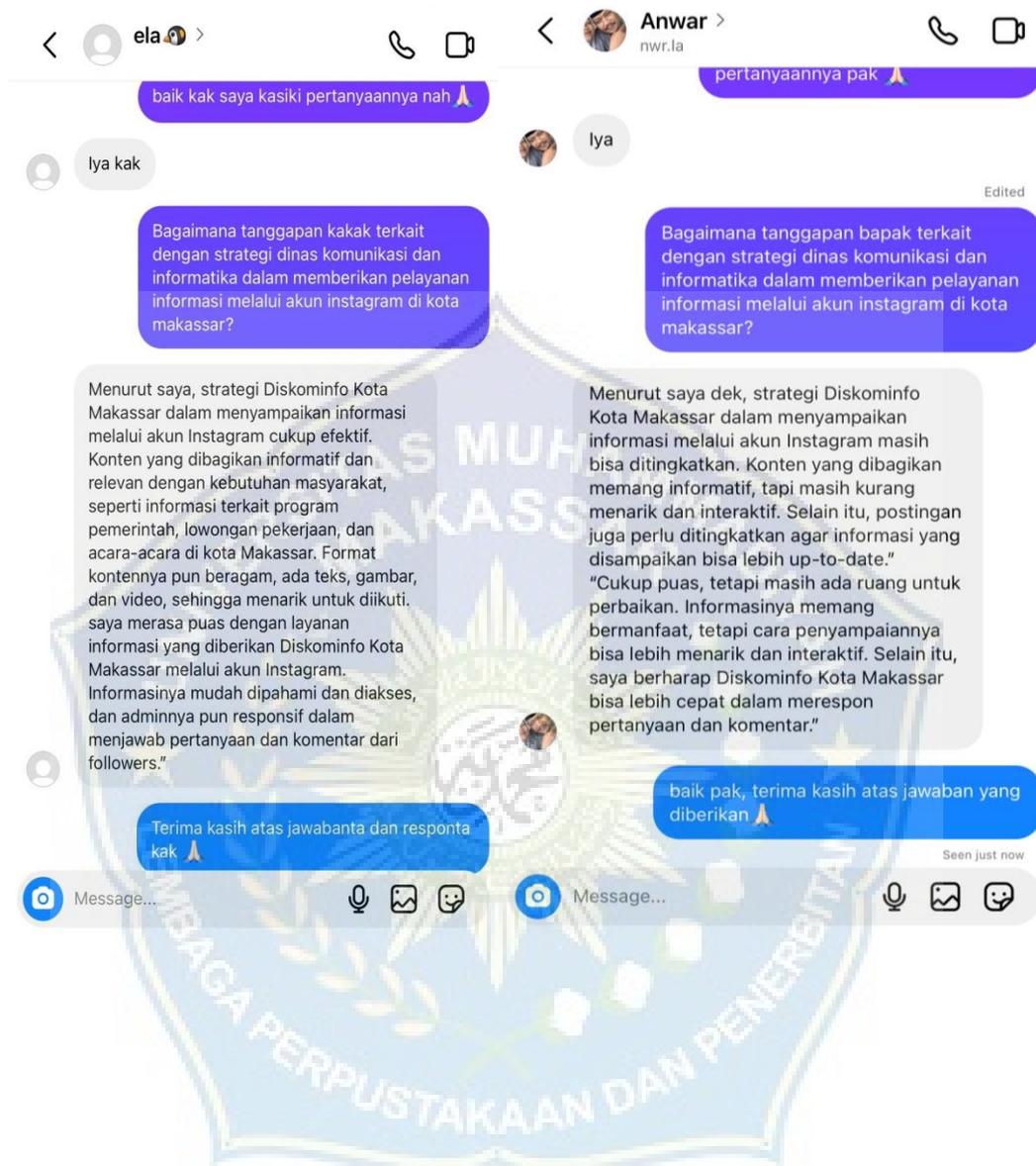
Wawancara Dengan Kepala Bidang Aplikasi Dan Informatika (APTIKA)



Wawancara Dengan Kepala Bidang Humas, Informatika dan Komunikasi Publik



Wawancara Dengan Masyarakat Melalui Sesi Online





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972, 881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Maria Ulfa
Nim : 105611107919
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	4 %	10 %
2	Bab 2	18 %	25 %
3	Bab 3	7 %	10 %
4	Bab 4	6 %	10 %
5	Bab 5	0 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 27 Mei 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,


Aniswan S. Hum, M.I.P.
NBM. 964 591

BAB I Maria Ulfa 105611107919

ORIGINALITY REPORT

4%	2%	2%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.scribd.com Internet Source	2%
2	Rusdi Hidayat, Acep Samsudin, Anggun Fatmawati, Adam Firdausi et al. "Analisis Pengaruh Daya Tarik Iklan di Media Sosial Instagram terhadap Keputusan Pemilihan Hotel ", El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 2023 Publication	2%

Exclude quotes Off Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off

BAB II Maria Ulfa 105611107919

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	4%
2	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	4%
3	konsultaskripsi.com Internet Source	4%
4	Submitted to Universitas Lancang Kuning Student Paper	3%
5	pujiaryani88x1.home.blog Internet Source	2%
6	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches < 2%

BAB III Maria Ulfa 105611107919

ORIGINALITY REPORT

7%	7%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uinsu.ac.id Internet Source	7%
----------	-------------------------------------------	-----------



Exclude quotes Off Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off



BAB IV Maria Ulfa 105611107919

ORIGINALITY REPORT

6%	6%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id	6%
	Internet Source	



Exclude quotes	<input type="checkbox"/> Off	Exclude matches	< 2%
Exclude bibliography	<input type="checkbox"/> Off		



BAB V Maria Ulfa 105611107919

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

LULUS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 2%



RIWAYAT HIDUP



Maria Ulfa dengan nama panggilan Ulfa, lahir di Desa Wanua Waru pada tanggal 15 Oktober 1999, anak dari pasangan suami istri Bapak Malik dan Ibu Rahmatia. Peneliti merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu Sekolah Dasar di SDN 164 INPRES Lappa Warue Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros dan lulus pada tahun 2013 kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 27 SATAP Lappa Warue lulus pada tahun 2015 dan melanjutkan pendidikan ditahap selanjutnya di SMAN 7 Maros dengan mengambil jurusan IPA lulus pada tahun 2019 dan sejak tahun 2019 melanjutkan S1 di Perguruan Tinggi tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Dalam organisasi intra kampus, peneliti pernah menjadi ketua BSO/Lembaga otonom yaitu "CESIST" yang dinaungi oleh HUMANIERA Fisip Pada periode 2022-2023. Selain organisasi intra kampus, Peneliti juga pernah menjadi pengurus di organisasi ekstra Kampus tepatnya di HPPMI Maros KOM. UNISMUH. Giatnya peneliti untuk terus berusaha tanpa mengenal lelah dan motivasi dari diri sendiri dan doa dari kedua orang tua, pada tahun 2024 peneliti telah berhasil mempertanggung jawabkan skripsi dengan judul "Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Melalui Akun Instagram di Kota Makassar" dan mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik (S.AP).