

KINERJA ORGANISASI PUBLIK DALAM PEMANFAATAN INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA PELAYANAN INFORMASI

Vivi Venti Vera Sulila^{1)*}, Siti Fadillah Hadjarati²⁾

¹ Prodi. Administrasi Publik FIS Universitas Negeri Gorontalo
viviventivera@ung.ac.id

² Prodi. Administrasi Publik FIS Universitas Negeri Gorontalo
fadilahadjarti@gmail.com

ABSTRAK

Pemanfaatan media sosial oleh organisasi publik menjadi salah satu bentuk transformasi pelayanan informasi di era digital. Instagram sebagai media sosial yang banyak digunakan masyarakat dimanfaatkan pemerintah untuk menyampaikan informasi pelayanan publik secara cepat, terbuka, dan mudah diakses. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja organisasi publik dalam pemanfaatan Instagram sebagai media pelayanan informasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dan observasi penggunaan media sosial dalam pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan Instagram membantu organisasi publik dalam menyampaikan informasi pelayanan, meningkatkan interaksi dengan masyarakat, memperluas akses informasi publik, serta mendukung transparansi pelayanan. Namun, pemanfaatan media sosial dalam pelayanan publik masih menghadapi kendala seperti keterbatasan pengelolaan komunikasi digital, respons pelayanan yang belum optimal, dan rendahnya literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, organisasi publik perlu meningkatkan pengelolaan media sosial agar pelayanan informasi publik berbasis digital dapat berjalan lebih efektif dan responsif.

Kata kunci: Kinerja Organisasi Publik, Instagram, Pelayanan Informasi Publik

ABSTRACT

The use of social media by public organizations has become a form of transformation in public information services in the digital era. Instagram, as one of the most widely used social media platforms, is utilized by governments to deliver public service information quickly, openly, and accessibly. This study aims to determine the performance of public organizations in utilizing Instagram as a medium for information services. The research employed a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques were conducted through literature studies and observations of social media usage in public services. The results indicate that the utilization of Instagram helps public organizations deliver service information, improve interaction with the community, expand public access to information, and support service transparency. However, the utilization of social media in public services still faces obstacles such as limitations in digital communication management, suboptimal service responses, and low levels of public digital literacy. Therefore, public organizations need to improve social media management so that digital-based public information services can operate more effectively and responsively.

Keywords: *Public Organizational Performance, Instagram, Public Information Services*

Submisi: 03-05-2026
Diterima: 04-05-2026
Dipublikasikan: 05-05-2026

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah membawa perubahan besar dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pada pelayanan informasi publik. Pemanfaatan internet dan media sosial menjadi salah satu bentuk transformasi digital yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Kehadiran media sosial memungkinkan pemerintah menyampaikan informasi secara cepat, terbuka, dan mudah diakses oleh masyarakat tanpa dibatasi ruang dan waktu. Perubahan pola komunikasi tersebut menjadikan media sosial tidak lagi hanya digunakan sebagai sarana hiburan dan komunikasi personal, tetapi juga berkembang menjadi media komunikasi pemerintahan dan pelayanan publik berbasis digital. Pemerintah mulai memanfaatkan berbagai platform digital seperti website, aplikasi pelayanan, Facebook, Twitter, dan Instagram untuk memperkuat sistem e-government serta meningkatkan kualitas interaksi dengan masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik dinilai mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, memperkuat transparansi pemerintah, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (B & Anirwan, 2023; Nainggolan, 2024).

Pemanfaatan media sosial oleh pemerintah berkembang seiring meningkatnya penggunaan media sosial di tengah masyarakat. Media sosial menawarkan karakteristik komunikasi yang lebih interaktif dibandingkan media konvensional karena memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah tidak hanya dapat menyampaikan informasi kepada masyarakat, tetapi juga menerima kritik, saran, aspirasi, maupun pengaduan secara langsung dari publik. Media sosial dinilai mampu menciptakan hubungan yang lebih terbuka, partisipatif, dan responsif dalam penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, penggunaan media sosial dalam sektor publik juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan serta memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah melalui keterbukaan informasi dan komunikasi yang lebih transparan. Penggunaan media sosial dalam pemerintahan bahkan dianggap sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan publik di era digital karena mampu mendekatkan pemerintah dengan masyarakat secara lebih efektif dan efisien (Rahmanto, 2022; Andhini Hastrida, 2021).

Dalam praktiknya, berbagai instansi pemerintah di Indonesia mulai memanfaatkan media sosial sebagai sarana pelayanan informasi publik. Media sosial digunakan untuk menyampaikan informasi mengenai program pemerintah, pelayanan administrasi, kebijakan publik, edukasi masyarakat, hingga penyampaian informasi kedaruratan. Penggunaan media sosial juga mempermudah masyarakat memperoleh akses informasi secara cepat tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Di sisi lain, masyarakat dapat memberikan tanggapan secara langsung melalui komentar, pesan, maupun fitur interaktif lainnya yang tersedia dalam media sosial. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi ruang komunikasi publik yang mendukung terciptanya hubungan interaktif antara pemerintah dan masyarakat. Penggunaan media sosial oleh pemerintah juga dinilai mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui komunikasi digital yang lebih terbuka dan mudah dijangkau (Mustaqbirin et al., 2020; Sufyan, 2014).

Instagram merupakan salah satu media sosial yang saat ini banyak dimanfaatkan oleh lembaga pemerintah dalam pelayanan informasi publik. Instagram memiliki keunggulan dalam penyampaian informasi berbasis visual sehingga informasi yang diberikan lebih menarik, mudah dipahami, dan cepat diterima masyarakat. Melalui Instagram, pemerintah dapat menyampaikan berbagai informasi pelayanan dalam bentuk gambar, video, infografis, maupun siaran langsung. Selain itu, fitur komentar dan pesan langsung memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat secara lebih interaktif. Tingginya jumlah pengguna Instagram di Indonesia menjadikan platform ini sebagai salah satu media yang efektif dalam penyebaran informasi public (Saud et al., 2020). Oleh karena itu, banyak instansi pemerintah mulai memanfaatkan Instagram sebagai media pelayanan informasi guna meningkatkan kualitas komunikasi publik dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pemanfaatan media sosial dalam pelayanan publik semakin meningkat sejak terjadinya pandemi COVID-19 yang mendorong pemerintah melakukan transformasi pelayanan secara digital. Pembatasan aktivitas tatap muka menyebabkan pemerintah harus mencari alternatif pelayanan yang tetap dapat menjangkau masyarakat secara efektif. Dalam kondisi tersebut, media sosial menjadi salah satu sarana yang banyak digunakan pemerintah untuk menyampaikan informasi pelayanan, memberikan edukasi kepada masyarakat, serta mempertahankan komunikasi publik selama masa pandemi. Integrasi media sosial dalam pelayanan publik dinilai mampu membantu pemerintah memberikan pelayanan yang lebih cepat, responsif, dan efisien. Namun demikian, penggunaan media sosial dalam pelayanan publik juga menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan literasi digital masyarakat, ketepatan pengelolaan informasi, konsistensi pelayanan, serta kemampuan organisasi pemerintah dalam mengelola komunikasi digital secara professional (Santoso et al., 2021; Andhini Hastrida, 2021).

Kinerja organisasi publik dalam pemanfaatan media sosial menjadi hal penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan informasi publik di era digital. Organisasi publik dituntut mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Pemanfaatan Instagram sebagai media pelayanan informasi tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam mengelola informasi, memberikan respons kepada masyarakat, membangun komunikasi yang interaktif, serta menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Kinerja organisasi publik yang baik dalam pengelolaan media sosial dapat meningkatkan kualitas pelayanan informasi, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta mendukung terciptanya pemerintahan yang partisipatif dan transparan (Sangaji & Irianto, 2025). Oleh karena itu, penelitian mengenai kinerja organisasi publik dalam pemanfaatan Instagram sebagai media pelayanan informasi menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui bagaimana pemanfaatan media sosial mampu mendukung pelayanan publik di era digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami dan mendeskripsikan bagaimana kinerja

organisasi publik dalam pemanfaatan Instagram sebagai media pelayanan informasi kepada masyarakat. Metode deskriptif dipilih karena penelitian ini bertujuan menggambarkan fenomena pemanfaatan media sosial pemerintah dalam pelayanan informasi publik secara sistematis dan faktual berdasarkan kondisi yang terjadi.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dan observasi media sosial. Studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan berbagai sumber referensi berupa jurnal ilmiah, artikel, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan media sosial pemerintah, pelayanan publik digital, *e-government*, komunikasi publik, dan kinerja organisasi publik. Referensi yang digunakan berasal dari jurnal nasional yang relevan dengan topik penelitian. Selain itu, observasi dilakukan terhadap penggunaan Instagram sebagai media pelayanan informasi publik untuk melihat bentuk penyampaian informasi, interaksi pemerintah dengan masyarakat, serta respons pelayanan yang diberikan melalui media sosial.

Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif dengan cara mengidentifikasi, mengelompokkan, dan menganalisis berbagai informasi yang diperoleh dari hasil studi pustaka dan observasi. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan Instagram dapat mendukung pelayanan informasi publik serta bagaimana kinerja organisasi publik dalam mengelola media sosial sebagai sarana komunikasi dan pelayanan kepada masyarakat.

Fokus penelitian ini diarahkan pada pemanfaatan Instagram sebagai media pelayanan informasi publik yang meliputi keterbukaan informasi, interaksi komunikasi, respons pelayanan, dan pemanfaatan media sosial dalam mendukung efektivitas pelayanan publik di era digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam sistem pelayanan publik, khususnya dalam penyampaian informasi kepada masyarakat (Akib, 2024).

Organisasi publik saat ini mulai memanfaatkan media sosial sebagai sarana pelayanan informasi publik karena dinilai lebih cepat, mudah diakses, dan mampu menjangkau masyarakat secara luas. Instagram menjadi salah satu media sosial yang banyak digunakan pemerintah dalam menyampaikan berbagai informasi pelayanan, program kerja, kebijakan publik, serta edukasi kepada masyarakat. Pemanfaatan Instagram menunjukkan adanya transformasi pelayanan publik menuju pelayanan berbasis digital yang lebih terbuka dan partisipatif.

Penggunaan Instagram dalam pelayanan informasi publik memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Penyampaian informasi melalui gambar, video, infografis, dan fitur siaran langsung membuat informasi lebih menarik dan mudah dipahami masyarakat (Habibie & Santoso, 2025).

Fitur komentar dan pesan langsung memungkinkan masyarakat memberikan tanggapan secara langsung terhadap informasi yang diberikan pemerintah sehingga tercipta komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan

bahwa media sosial memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas pelayanan publik di era digital.

Kinerja organisasi publik dalam pemanfaatan Instagram dapat dilihat dari kemampuan organisasi dalam mengelola informasi, memberikan respons pelayanan, serta membangun komunikasi yang interaktif dengan masyarakat (Hidayat, 2026).

Organisasi publik yang aktif memanfaatkan media sosial cenderung lebih mudah membangun hubungan yang baik dengan masyarakat karena informasi pelayanan dapat diakses secara cepat dan terbuka. Penggunaan media sosial juga mendukung terciptanya transparansi pelayanan publik melalui keterbukaan informasi yang disampaikan pemerintah kepada masyarakat.

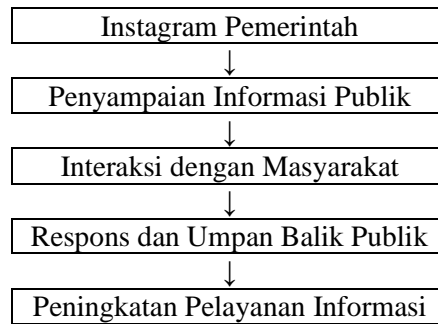
Namun demikian, pemanfaatan Instagram sebagai media pelayanan informasi publik masih menghadapi beberapa tantangan. Masih terdapat organisasi publik yang belum optimal dalam mengelola media sosial sehingga komunikasi dengan masyarakat belum berjalan secara efektif. Selain itu, keterlambatan respons terhadap pertanyaan maupun pengaduan masyarakat juga menjadi kendala dalam pelayanan publik berbasis digital. Rendahnya literasi digital sebagian masyarakat turut mempengaruhi efektivitas pelayanan informasi melalui media sosial. Oleh karena itu, organisasi publik perlu meningkatkan kemampuan pengelolaan komunikasi digital agar pelayanan informasi publik dapat berjalan secara optimal.

Tabel 1.
Bentuk Pemanfaatan Instagram dalam Pelayanan Informasi Publik

No.	Bentuk Pemanfaatan Instagram	Fungsi Pelayanan Publik
1	Penyampaian informasi pelayanan	Memberikan informasi layanan kepada masyarakat
2	Publikasi program pemerintah	Menyebarkan program dan kegiatan pemerintah
3	Media komunikasi publik	Membangun interaksi pemerintah dan masyarakat
4	Sarana pengaduan masyarakat	Menampung kritik dan saran masyarakat
5	Edukasi publik	Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat

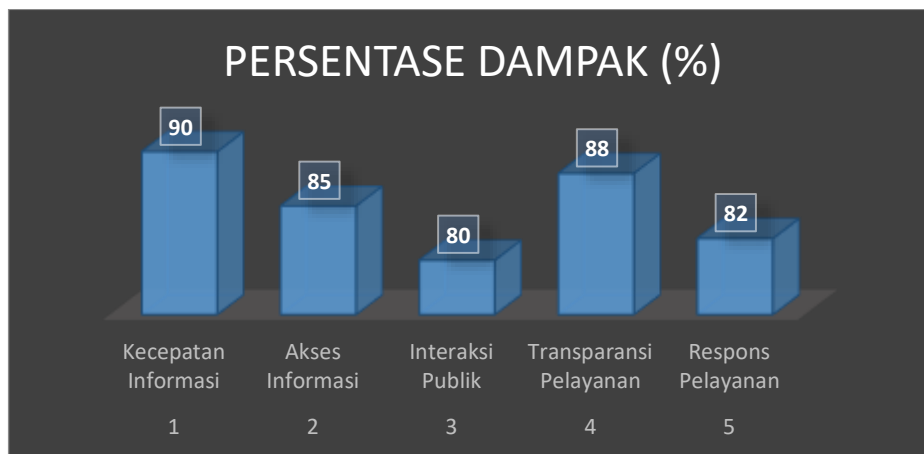
Sumber: (Nainggolan, 2024), (Rahmanto, 2022), dan (Andhini Hastrida, 2021)

Tabel tersebut di atas, menunjukkan bahwa penggunaan Instagram tidak hanya digunakan sebagai media publikasi pemerintah, tetapi juga dimanfaatkan sebagai media pelayanan informasi publik yang mendukung keterbukaan informasi dan komunikasi publik.



Gambar 1.
Diagram Alur Pemanfaatan Instagram dalam Pelayanan Informasi Publik
Sumber: Hasil Penelitian, 2026.

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa pemanfaatan Instagram dalam pelayanan informasi publik dilakukan melalui proses penyampaian informasi, interaksi dengan masyarakat, pemberian respons, hingga peningkatan kualitas pelayanan publik.



Gambar 2.
Grafik Dampak Pemanfaatan Instagram terhadap Pelayanan Publik
Sumber: Hasil Studi Pustaka, 2026

Grafik di atas menunjukkan bahwa pemanfaatan Instagram memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik, terutama dalam meningkatkan kecepatan penyampaian informasi, kemudahan akses informasi, interaksi publik, transparansi pelayanan, serta respons pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, dapat diketahui bahwa pemanfaatan Instagram sebagai media pelayanan informasi publik memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas komunikasi pemerintah dengan masyarakat. Media sosial membantu organisasi publik menyampaikan informasi secara cepat, terbuka, dan interaktif sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Namun demikian, keberhasilan pemanfaatan media sosial tetap memerlukan kesiapan organisasi, kemampuan pengelolaan komunikasi digital, serta dukungan literasi digital masyarakat agar pelayanan

informasi publik berbasis digital dapat berjalan secara optimal.

SIMPULAN

Pemanfaatan Instagram sebagai media pelayanan informasi menunjukkan bahwa organisasi publik telah melakukan penyesuaian terhadap perkembangan teknologi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Instagram tidak hanya digunakan sebagai media publikasi kegiatan pemerintah, tetapi juga dimanfaatkan sebagai sarana penyampaian informasi, komunikasi publik, edukasi masyarakat, serta pelayanan informasi yang lebih cepat dan mudah diakses. Kehadiran media sosial membantu organisasi publik membangun komunikasi yang lebih terbuka dan interaktif dengan masyarakat sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penggunaan Instagram dalam pelayanan informasi publik memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat, terutama dalam memperoleh akses informasi secara cepat tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Selain itu, media sosial juga mendukung peningkatan transparansi pelayanan publik dan partisipasi masyarakat melalui komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Namun demikian, pemanfaatan media sosial dalam pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan pengelolaan komunikasi digital, keterlambatan respons pelayanan, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Oleh karena itu, organisasi publik perlu meningkatkan kemampuan pengelolaan media sosial secara profesional agar pelayanan informasi publik berbasis digital dapat berjalan lebih optimal. Pemanfaatan Instagram yang dikelola secara aktif, responsif, dan komunikatif dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Akib, K. (2024). Media Sosial dan Pelayanan Publik: Studi Kasus Pada Akun Facebook PDAM Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 23(2), 8–17.
- Andhini Hastrida. (2021). Proses Pengelolaan Media Sosial Pemerintah : Manfaat Dan Risiko. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, 25(2), 149–165.
- B, I., & Anirwan. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur Digital Era Public Services: Literature Reviewan Publik Di Kabupaten Bandung. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31.
- Habibie, M., & Santoso, H. (2025). Strategi komunikasi pemerintah daerah melalui fungsi humas dan protokol di kota Cirebon. *Jurnal Imu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jambi (JISIP-UNJA) Volume*, 9(2), 290–299.
- Hidayat, F. (2026). Strategi Komunikasi Publik Digital dan Partisipasi Masyarakat Pada Pemerintah Kota Medan. *JMPKP: Jurnal Manajemen Publik dan Kebijakan Publik*, 8(1), 47–58.
- Mustaqbirin, N., Rahmanto, A. N., Sudarmo, N., & Sudarmo, N. (2020). Media Sosial Sebagai Ruang Partisipasi Publik Dalam Pengelolaan Transportasi. *Jurnal PIKOM (Penelitian Komunikasi dan Pembangunan)*, 21(1), 71.

<https://doi.org/10.31346/jpikom.v21i1.2929>

- Nainggolan, R. R. E. (2024). Analisis Penggunaan Website dan Media Sosial Pemerintah untuk Pelayanan Publik. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 1–21. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4221>
- Rahmanto, A. N. (2022). Media Sosial dan Persepsi Publik tentang Good Governance pada Pemerintah Daerah di Solo Raya. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(1), 88. <https://doi.org/10.31315/jik.v20i1.6433>
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Santoso, A. D., Nasyaya, A., Nengyanti, & Junaidi. (2021). Integrasi Penggunaan Media Sosial dalam Pelayanan Publik untuk Merespon Pandemi COVID-19. *CARADDE: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 2–9. <https://journal.ilinstitute.com/index.php/caradde/article/view/817>
- Saud, M., Ida, R., Abbas, A., Ashfaq, A., & Ahmad, A. R. (2020). Media Sosial dan Digitalisasi Partisipasi Politik Pada Generasi Muda: Perspektif Indonesia. *Jurnal Society*, 8(1), 87.
- Sufyan, A. M. (2014). TWITTER DAN RUANG PUBLIK PEMERINTAHAN LOKAL YANG PARTISIPATIF (Telaah atas Komunikasi Politik Ridwan Kamil Melalui Twitter). *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Pembangunan*, 15(2), 152–168.

TENTANG PENULIS