



Mewujudkan *Open Government* Melalui Instagram Wali Kota Palu

Meylin Sarabiti ^{1,*}; Muh. Nawawi ²; Sisrilnardi

¹ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako,

² Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako,

³ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako,

*Correspondence : meylinsarabiti74@gmail.com

ARTICLE INFO:

Kata kunci: *Pemerintahan Terbuka, Media Sosial, Inovasi.*

Received. : 28 Juni 2024

Revised. : 03 Juli 2024

Accepted : 03 Juli 2024

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menuntut pemerintah untuk membuka akses informasi yang komprehensif kepada Masyarakat dan memberdayakan Masyarakat melalui media dan teknologi yang inovatif. Pemanfaatan Instagram oleh Wali Kota Palu merupakan salah satu Upaya untuk mendongkrak perwujudan *open government* di Kota Palu. Tujuan dari penelitian ini adalah mengkaji bentuk dan Upaya yang dilakukan oleh Hadianto Rasyid sebagai Wali Kota Palu melalui media sosial Instagram dalam mewujudkan *Open Government* di Kota Palu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pemilihan informan berdasarkan Teknik Purposive yang kemudian mengklasifikasikan informan berdasarkan karakteristik yang sesuai dengan tujuan penelitian. Infoman dalam penelitian ini adalah Wali Kota Palu, Pegawai Humas Dikominfo Kota Palu, dan Masyarakat yang menjadi follower dari akun instgram Wali Kota Palu. konsep *open government* Indonesia (OGI) yang mengendepankan tiga aspek yaitu, transparansi, partisipasi dan inovasi digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa instagram dimanfaatkan secara inovatif oleh Wali Kota Palu sebagai media penyebaran informasi yang transparan yang terfokus pada informasi kebijakan, pembangunan infrastruktur, dan kegiatan-kegiatan umum pemerintahan melaui konten yang menarik namun tidak digunakan secara optimal sebagai sarana untuk mendorong partisipasi masyarakat

ABSTRACT

The development of information and communication technology requires the government to open access to comprehensive information to the community and empower the community through innovative media and technology. The use of Instagram by the Mayor of Palu is one of the efforts to boost the realization of open government in Palu City. The purpose of this study is to examine the form and efforts made by Hadianto Rasyid as the Mayor of Palu through Instagram social media in realizing Open Government in Palu City. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. The selection of informants is based on the Purposive Technique which then classifies informants based on characteristics that are in accordance with the research objectives. The infoman in this study is the Mayor of Palu, Public Relations Officer of the Palu City Communication and Informatics, and the public who are followers of the Palu Mayor's Instagram account. The concept of open government Indonesia (OGI) which prioritizes three aspects, namely, transparency, participation and innovation

is used in this research. This study results in the conclusion that Instagram is innovatively used by the Mayor of Palu as a transparent information dissemination medium that focuses on policy information, infrastructure development, and general government activities through interesting content but is not used optimally as a means to encourage public participation

Pendahuluan

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dilaksanakan dengan maksud dapat mencapai tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, senada dengan nilai-nilai open government yakni mewujudkan pemerintahan yang transparan, partisipatoris dan inovatif. Ditanggapi lebih lanjut oleh Harisson (2012), yang menyatakan open government merupakan “salah satu konsep yang dilandasi beberapa prinsip yaitu transparansi, partisipasi dan kolaborasi”.

Sebagai bentuk pelaksanaan otonomi daerah, Kota Palu merupakan Ibu Kota Provinsi Sulawesi Tengah menjadi salah satu daerah yang menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hal tersebut dipertegas dalam Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Palu Nomor 14 Tahun 2022 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi SPBE tahun 2022, Kota Palu mendapatkan indeks 1,78 dengan predikat kurang. Hal ini menjadi catatan bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas SPBE di Kota Palu, mengingat Kab. Buol dan Kab. Sigi yang berada di provinsi yang sama, mendapat indeks jauh lebih tinggi, yakni 2,08 dan 1,91 dengan predikat cukup.

Beberapa upaya yang dilakukan untuk memaksimalkan penerapan SPBE dengan tujuan dapat mewujudkan pemerintahan terbuka di Kota Palu, di antaranya penggunaan *website Laporan Wali Kota Palu* dan *Aplikasi Sangu Palu* untuk pelayanan publik, penyediaan dokumentasi dan informasi hukum melalui *web. JDIH Palu Kota*, serta penggunaan media sosial dalam menyebarkan informasi seputar pemerintahan maupun menampung aspirasi masyarakat.

Meninjau dari uraian di atas maka untuk mendongkrak penerapan SPBE sudah sewajarnya bentuk aktivitas dan kegiatan pemerintahan perlu diketahui masyarakat, kegiatan formal maupun informal harus dibagikan kepada masyarakat sebagai bentuk informasi yang dapat disalurkan lembaga resmi pemerintahan menggunakan bantuan internet dan media cetak atau media sosial. Bersesuaian dengan itu, penelitian ini akan mengkaji upaya pemerintah Kota Palu dalam memanfaatkan instagram untuk mencapai pemerintahan terbuka. Dengan demikian penulis menyertakan beberapa penelitian terdahulu yang berkesinambungan sebagai penunjang penelitian ini.

Salah satu tokoh pemerintah yang memelopori penggunaan media sosial sebagai upaya penerapan SPBE (*e-government*) ialah Jokowi Ahok dalam buku AE, Priyono dan Hamid (2014) diketahui kedua sosok tokoh pemerintah ini telah mencuri hati rakyat pemilih Jakarta saat menjadi Gubernur dan Wakil Gubernur Jakarta, banyak

orang tercengang melihat cara kerja pasangan pimpinan baru ini. Melalui media sosial, publik masih banyak memantau mereka. Memahami persis apa yang ingin diketahui publik mengenai apa yang mereka kerjakan dan bagaimana mereka mengerjakannya, Ahok pun mulai menggunakan media sosial youtube, melalui saluran youtube Ahok menunjukkan apa yang dikerjakannya. Beberapa program kerja yang dipublikasikan seperti aksi Jakarta bersih dan Jakarta baru cepat tanggap, gebrakan-gebrakan yang dilakukannya adalah sebuah praktik terbaik mengenai bagaimana pejabat publik memanfaatkan media digital untuk membangun transparansi birokrasi.

Kemudian dilanjutkan Ridwan Kamil saat masih menjabat sebagai Wali Kota Bandung, dalam memanfaatkan akun twitter miliknya sebagai sarana berbagi aktivitas politik, pemerintahan atau bahkan sekadar membagikan publikasi kegiatan sehari-harinya. Beliau mengakui senang dalam menggunakan media sosial terutama twitter, karena dapat mengetahui secara langsung apa yang tengah dirasakan masyarakatnya dan dapat bertukar pikiran melalui fitur kolom komentar. Dalam beberapa postingannya di twitter pun terkadang mengajak dialog dan partisipasi publik dalam kebijakannya. Secara tidak langsung Ridwan Kamil telah memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam masa kepemimpinannya, yang merupakan salah satu tonggak pendiri *open government*.

Peggunaan media sosial oleh pemerintah saat ini sangat diperlukan terutama di Kota Palu, mengingat pengguna media sosial di Indonesia mencapai 89,5%. Dilansir dari dataIndonesia.Id *platform* media sosial terbesar dan banyak digunakan saat ini, salah satunya adalah jejaring instagram, penggunaannya mencapai 106,72 juta pada Februari 2023. Ditinjau dari data dari Asosiasi Pengguna Jasa Internet (APJII) bahwa pengguna internet di Sulawesi Tengah mencapai 75,5%, dimana pengguna terbanyak di Kota Palu yang didominasi oleh kalangan pelajar dan ibu rumah tangga. Jejaring instagram dinilai menghadirkan banyak hal positif dan diyakini memberikan dampak yang kuat terhadap suatu roda penyelenggaraan pemerintahan. Instagram memiliki akses komunikasi dan penyebaran informasi yang sangat cepat, tak hanya menjangkau teman sekitar tetapi juga tokoh masyarakat ataupun tokoh pemerintah. "Jejaring instagram yang memerlukan bantuan dari internet, dapat dimanfaatkan sebagai sebuah sarana untuk saling berbagi informasi, bertukar pikiran, berinteraksi, dan bersosialisasi adalah sebuah wajah baru dalam partisipasi secara langsung atau *real time* maupun tidak langsung dengan pengguna lainnya" (Junaedi, 2011). Sedarmayanti (2013) mengungkapkan bahwa "perolehan dan penyebarluasan informasi dapat difasilitasi melalui media internet, penggunaan internet dalam rangka meningkatkan kinerja *governance* sudah menjadi perhatian banyak pihak, termasuk pejabat publik".

Melihat fenomena maraknya penggunaan instagram di instansi pemerintah dan terus meningkatnya pengguna internet di Kota Palu, menanggapi kondisi tersebut Hadianto Rasyid selaku Wali Kota Palu yang terpilih sejak tahun 2020 berinisiatif untuk mengoptimalkan kinerja dengan memanfaatkan penggunaan jejaring

instagram sebagai jembatan pemulihan Ibukota Provinsi Sulawesi Tengah pasca bencana gempa dan tsunami tahun 2018 silam. Beliau dikenal dengan keaktifannya menggunakan media sosial instagram dalam segala aktivitas pemerintahan. Penggunaan instagram tersebut diharapkan dapat membantu implementasi SPBE (e-government) untuk mewujudkan open government di Kota Palu. Akun jejaring instagram yang dikelola secara pribadi bersama dengan tim khusus Wali Kota Palu (media center) tersebut, menuai banyak perhatian masyarakat karena keterbukaan terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

Konsep *Open Government* Indonesia (OGI) melalui Undang-Undang tahun 2008 akan selalu ada melalui aktifitas pemerintah dan juga masyarakat. Didalam melaksanakan hal tersebut, ada tiga indikator yang menjadi kerangka peneliti untuk melihat bagaimana Upaya Pemerintah Kota Palu didalam mewujudkan pemerintahan terbuka yaitu, Pertama Transparansi, yang diartikan sebagai Tindakan pemerintah yang bersifat terbuka untuk memberikan informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan. kedua Partisipasi, yang dalam arti bahwa pemerintah memberikan ruang bagi publik agar ikut berpartisipasi didalam penyelenggaraan pemerintah. Dan ketiga inovatif. Dalam arti pemerintah berkewajiban untuk bisa menyelesaikan masalah-masalah publik secara inovatif yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang diambil berasal dari data hasil wawancara atau *interview* dengan informan. Dengan menggunakan Teknik Purposive, informan *pertama* Wali Kota Palu, menjadi informan internal atau informan inti yang berperan penting dalam menguraikan secara terperinci bagaimana bentuk dan upaya yang dilakukan untuk dapat mewujudkan pemerintahan terbuka berbasis media sosial instagram di Kota Palu serta dampak dari adanya upaya tersebut. Informan kedua Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu (Diskominfo), merupakan informan pendukung yang dipilih peneliti sebagai bagian dari Pemerintah Daerah Kota Palu yang memainkan peran penting dalam melaksanakan tugas dan fungsi untuk membantu Kepala Daerah dalam urusan bidang informasi dan komunikasi. Dan Ketiga Masyarakat Kota Palu, sebagai informan eksternal yang menjadi sasaran peneliti untuk dapat membuktikan terwujud tidaknya pemerintahan terbuka di Kota Palu melalui upaya penggunaan media sosial Instagram. Sedangkan untuk analisis data, kami menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang terdiri dari Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan.

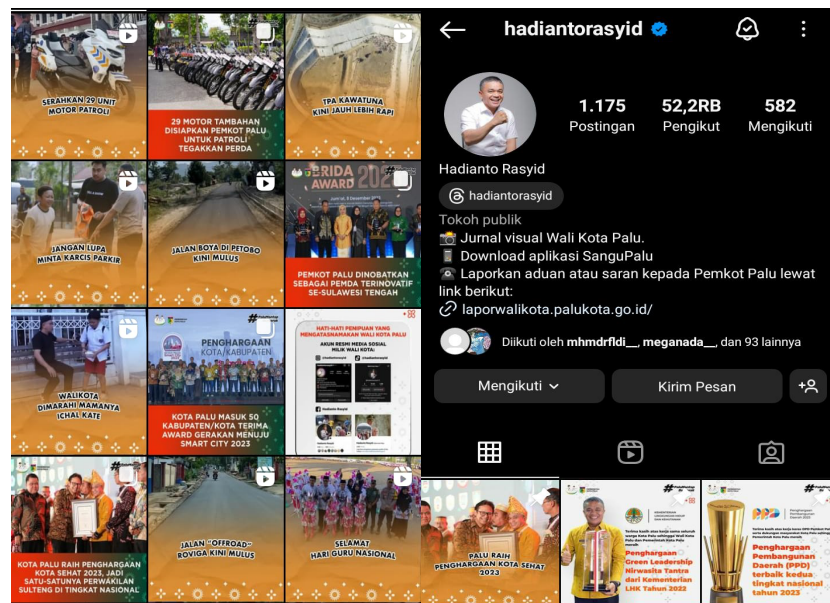
Hasil dan Pembahasan

Data Asosiasi Pengguna Jasa Internet Indonesia (APJII) mencatat bahwa Sulawesi Tengah mengalami eskalasi yang cukup signifikan terhadap pengguna internet sejak tahun 2020 hingga 2022. Jika dibandingkan saat ini penduduk Sulawesi

Tengah [mencapai 3.021.879 jiwa](#), maka taksirannya ada sekitar 2,3 juta penduduk Sulawesi Tengah yang terkoneksi dengan internet.

Hadirnya instagram merupakan representasi baru dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis digital. Instagram merupakan alternatif modern yang digunakan Wali Kota Palu sebagai penunjang implementasi pemerintahan terbuka di Kota Palu. Instagram tersebut dikelola secara pribadi dengan bantuan tenaga ahli yang disebut media center.

Gambar 1. Tampilan Instagram Wali Kota Palu



Sumber : Instagram Wali Kota Palu (@hadiantorasyid)

Gambar diatas merupakan tampilan akun instagram Wali Kota Palu dengan nama pengguna @hadiantorasyid yang memiliki jumlah pengikut mencapai 52,2 rb pengikut dengan jumlah postingan 1.175, kalkulasi unggahan ialah 1 atau 2 unggahan perhari dalam bentuk video ataupun gambar.

1. Transparansi

Instagram digunakan oleh pemerintah Kota Palu sebagai alat untuk menyampaikan informasi yang transparan dan akurat terkait informasi kebijakan, infrastruktur, kegiatan sosial-budaya dan lain-lain sebagai bentuk keterbukaan. Berkesinambungan dengan hal tersebut, Wali Kota Palu mengungkapkan perihal pentingnya transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan,

Keterbatasan informasi mengenai progres pemerintahan dapat menimbulkan stigma masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Maka dari itu, pemerintah Kota Palu berinisiatif untuk menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat dengan mengedepankan transparansi dalam setiap pelaksanaan pemerintahan. Berdasarkan hasil wawancara diatas pentingnya keterbukaan dalam penyelenggaraan

pemerintahan di Kota Palu, dilakukan dengan tujuan agar masyarakat dapat memahami bahwa seluruh bentuk program-program pemerintah daerah baik yang sedang dilaksanakan maupun yang telah terlaksana merupakan hasil dari kinerja pemerintah yang didasari dari aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Program-program tersebut tentunya tidak terlaksana tanpa adanya rancangan melainkan telah melewati tahapan perencanaan atau prosedur yang telah ditetapkan.

Segala bentuk informasi yang hendak di akses masyarakat, jauh lebih mudah ditemukan melalui media instagram. Hal ini dikarenakan instagram memiliki berbagai fitur yang menarik, beberapa diantaranya fitur yang sangat bermanfaat adalah fitur pencarian. Fitur ini sangat memudahkan masyarakat menemukan informasi yang diinginkan berdasarkan kata kunci. Sebagai contoh, ketika hendak mengetahui perkembangan terbaru pembangunan jalan di Kota Palu, maka masyarakat dapat mengunjungi akun instagram Dinas Pekerjaan Umum Kota Palu (@dinaspu.kotapalu) yang di dalamnya telah menyediakan informasi lengkap mengenai berbagai *update* kemajuan pembangunan. Selain itu, instagram juga terkoneksi dan dapat ditautkan ke situs *web*, *blog*, atau halaman media sosial lainnya dengan cara melampirkan *link* tautan pada bio instagram. Ketika masyarakat mengetuk tatutan tersebut maka akan langsung diarahkan ke situs atau media sosial yang ditautkan. Sebagai contoh pada bio instagram @Palu.Kota telah ditautkan *link* laman pemerintah Kota Palu (link.ee/palukota) dan pada instagram Wali Kota Palu @Hadiantorasyid juga ditautkan link *Web. Laporan wali Kota Palu*.

Gambar 2 Tautan pemerintah Kota Palu dan Web. Laporan Wali Kota Palu



Sumber : Instagram @Palu.Kota dan @Hadiantorasyid

Tersedianya tautan pemerintah Kota Palu yang ada pada instagram @Palu.Kota mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan dan informasi yang diinginkan. Masyarakat hanya perlu mengklik tautan tersebut, lalu akan terhubung otomatis menuju laman yang menyediakan berbagai informasi terkait pemerintah Kota Palu, seperti yang tertera pada gambar dibawah ini.

Gambar 3 Tampilan website resmi Pemerintah Kota Palu



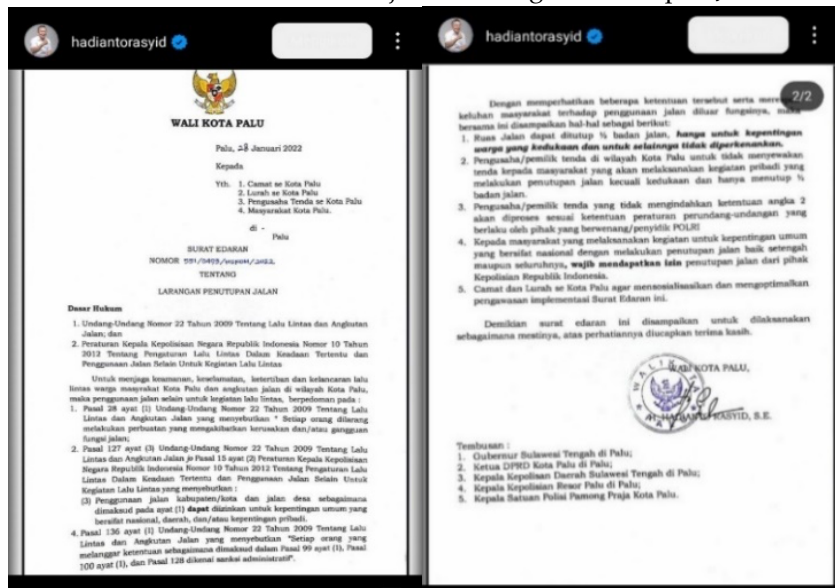
Sumber : Website Pemerintah Kota Palu

Ketika masyarakat ingin mengakses perihal bantuan yang disediakan oleh pemerintah Kota Palu serta apa saja persyaratan yang harus dilengkapi, maka masyarakat hanya perlu masuk pada *website* pemerintah Kota Palu melalui *link* yang tertera pada instagram Palu.Kota, kemudian mengklik link download aplikasi Sangu Palu. setelah itu, akan di arahkan untuk login pada aplikasi Sangu Palu yang mana didalamnya telah lengkap tersedia mengenai macam-macam bantuan yang di sediakan pemerintah Kota Palu beserta persyaratan dan cara mendapatkan bantuan tersebut.

Begitu pula dengan link *web. Laporan Wali Kota Palu* yang telah disematkan pada instagram @Hadiantorasyid. Hanya dengan menegetuk link tersebut masyarakat akan langsung terhubung dengan portal lapor Wali Kota Palu yang merupakan website aduan berbagai macam problematika masyarakat Kota Palu. Upaya tersebut merupakan bentuk komitmen pemerintah Kota Palu dalam tujuan meningkatkan keterbukaan informasi pemerintah terhadap masyarakat dan meningkatkan citra pemerintah Kota Palu yang modern dalam pelaksanaan pemerintahan.

Peneliti kemudian melakukan penelusuran melalui instagram Wali Kota Palu untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat. Berikut adalah beberapa contoh cuplikan gambar dari bentuk transparansi yang dimaksud di atas :

Gambar 4 Informasi Kebijakan Larangan Penutupan Jalan



Sumber : Instagram Wali Kota Palu (@hadiantorasid)

Selain itu, dalam penyebaran informasi melalui instagram tersebut juga dilakukan dengan menandai instagram OPD terkait. Contohnya pada Gambar 5, ketika akun instagram Wali Kota Palu mengunggah sebuah video terkait informasi kawasan pariwisata paralayang maka akan ditandai bersamaan dengan akun instagram Dinas Pariwisata Kota Palu. Hal ini dilakukan agar penyebaran informasi ini dapat menjangkau masyarakat lebih luas.

Gambar 5 Perkembangan Proses Perbaikan Jalan



Sumber : Instagram Wali Kota Palu (@hadiantorasid)

Bentuk transparansi yang diberikan pemerintah Kota Palu kepada masyarakat melalui instagram tersebut meliputi berbagai aspek seperti, informasi pembangunan infrastruktur contohnya perbaikan jalan rusak, pembangunan jembatan, pembangunan gedung-gedung instansi, rumah sakit, perbaikan lampu penerangan, pembangunan

taman kota dan pembangunan infrastuktur lainnya. Kemudian, informasi kebijakan dan program pemerintah, seperti kebijakan terbaru pemerintah Kota Palu yaitu tentang pengurangan penggunaan plastik, larangan membuang sampah sembarangan, wajib membayar pajak makan sebesar 10% di restoran, dan larangan parkir liar. Lalu terdapat pula informasi umum pemerintahan seperti, kegiatan menghadiri rapat dan undangan, kunjungan kelurahan untuk mendengar aspirasi masyarakat, SIDAK, kunjungan kerja ke daerah lain dan *live* lapor wali Kota Palu.

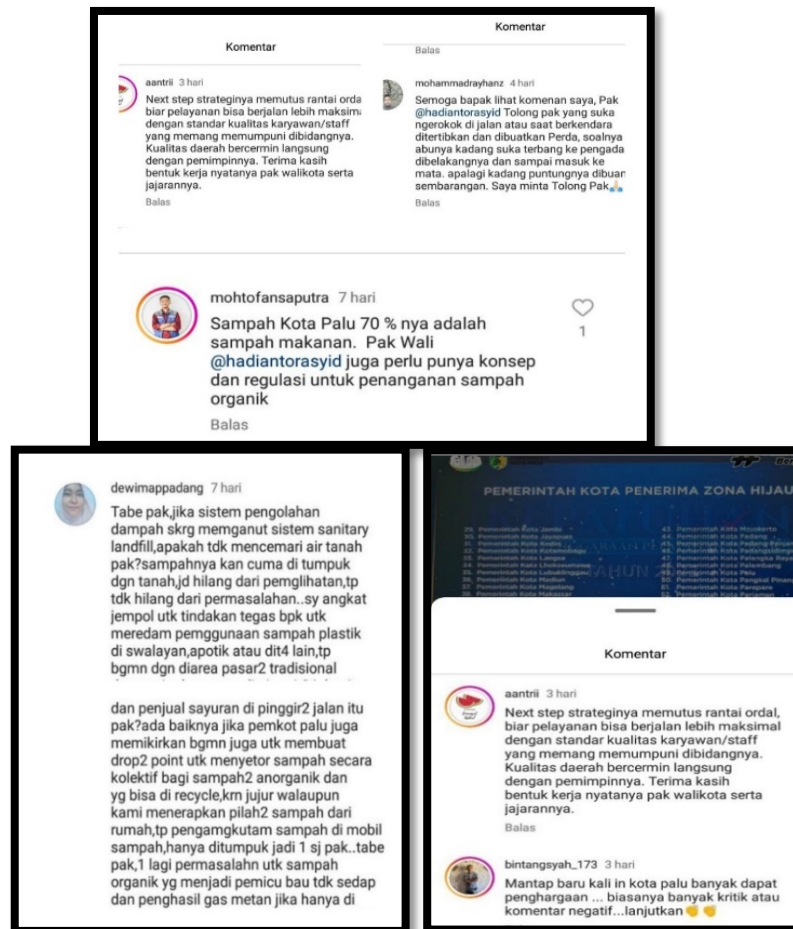
Meski upaya pemerintah Kota Palu dalam upaya transparansi melalui instagram menuai respon positif, namun belum dapat dikatakan sepenuhnya terealisasikan. Jika ditelaah lebih dalam hasil analisa uraian di atas, maka dapat diketahui bahwa bentuk transparansi yang dilakukan pemerintah Kota Palu hingga saat ini hanya berputar pada pembangunan infrastruktur, kebijakan dan kegiatan-kegiatan umum pemerintahan. Keterbukaan mengenai informasi keuangan seperti pengelolaan anggaran dan rancangan kebijakan tidak pernah dibagikan kepada publik.

2. Partisipasi

Instagram menjadi salah satu media terefektif yang dimanfaatkan pemerintah Kota Palu untuk mendorong masyarakat agar turut berpartisipasi secara aktif dalam penyelenggaraan pemerintahan. Masyarakat dapat berpartisipasi dengan cara yang jauh lebih mudah dan modern, yakni dengan mengikuti akun instagram pemerintah Kota Palu, memberikan tanggapan atau komentar dan mengirimkan pesan secara langsung menggunakan fitur yang telah tersedia. Tanggapan dapat berupa kritik, saran dan pertanyaan.

Masyarakat Kota Palu yang turut berpartisipasi dengan cara memberikan tanggapan pada unggahan instagram Wali Kota Palu dan jika menemukan informasi yang dianggap penting maka terkadang dibagikan agar lebih banyak orang mengetahuinya. Tetapi di samping itu, terdapat pula masyarakat yang lebih memilih menggunakan instagram hanya untuk kepentingan pribadi yakni mencari tahu informasi. Berikut adalah tangkapan partisipasi Masyarakat di akun Instagram Wali Kota Palu

Gambar 6 Bukti Cuplikan Gambar Partisipasi Masyarakat Kota Palu



Sumber : Instagram Wali Kota Palu (@hadiantorsyid)

Gambar-gambar di atas membuktikan antusiasme masyarakat Kota Palu yang ikut berpartisipasi melalui fitur komentar instagram. Meski instagram dinilai potensial dan efektif dalam menampung aspirasi masyarakat, namun sayangnya masyarakat belum sepenuhnya memahami tujuan dari pemanfaatan instagram oleh pemerintah Kota Palu tersebut.

Diketahui bahwa Pemerintah Kota Palu membuka ruang bagi masyarakat Kota Palu untuk lebih aktif berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kota Palu. Namun, pemerintah Kota Palu lebih memprioritaskan mendengar dan menjawab aspirasi masyarakat seperti kritik, saran maupun idenya melalui *web*. *Lapor Wali Kota Palu* dan *Sangu Palu*. Alasannya karena kedua *platform* tersebut lebih terstruktur dan efisien dalam menampung data. Meski begitu, fakta di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang menyampaikan keluhan mereka melalui instagram. Menyadari hal itu, Pemerintah Kota Palu kembali memanfaatkan instagram untuk menyiarkan *live* (siaran langsung) *Lapor Wali Kota Palu*. *Live lapor Lapor Wali Kota Palu* merupakan kegiatan rutin yang dilakukan oleh Wali kota Palu setiap hari Jumat. Tujuannya adalah untuk menginformasikan kepada masyarakat bahwa keluhan mereka yang disampaikan di instagram sebenarnya sudah dijawab di

web. Laporan Wali Kota Palu dan sedang dalam tahap pengerjaan. Namun dari keterangan hasil wawancara diatas, penting untuk diketahui bahwa aspirasi yang diberikan masyarakat melalui instagram bukan sepenuhnya tidak diperhatikan melainkan digunakan sebagai penunjang aspirasi serupa yang masuk lewat *web. Laporan Wali Kota Palu*. Sebagai contoh, pemerintah Kota Palu akan memprioritaskan penanganan masalah ternak liar yang mengganggu kenyamanan warga jika jumlah keluhan masyarakat yang masuk pada masuk pada *web. Laporan Wali Kota Palu* dan instagram meningkat secara bersamaan.

Penelusuran melalui instagram Wali Kota Palu di atas, peneliti menemukan adanya kesenjangan pemahaman antara pemerintah Kota Palu dan masyarakat terkait penggunaan instagram sebagai sarana partisipasi. Masyarakat menganggap instagram merupakan media yang sangat efektif dalam menyalurkan aspirasi. Namun, pada faktanya Pemerintah Kota Palu tidak sepenuhnya menggunakan instagram sebagai sarana partisipasi masyarakat, melainkan sebagai media pendukung dalam menindaklanjuti aspirasi yang diberikan masyarakat melalui *web. Laporan Wali Kota Palu*.

3. Inovasi

Pemerintah Kota Palu terus berinovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk mewujudkan pemerintahan terbuka di Kota Palu, yakni dengan menyediakan *website Laporan Wali Kota Palu*, aplikasi *Sangu Palu* dan pemanfaatan media sosial. Selain *platform* tersebut, peneliti juga menyajikan beberapa bentuk inovasi digital yang dilakukan oleh Hadianto Rasyid selaku Wali Kota Palu dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kota Palu saat ini. Berikut adalah tabel inovasi digital yang dimaksud,

Gambar 7 Inovasi Digital Wali Kota Palu

No.	INOVASI	FUNGSI
1.	<i>Web. Laporan Wali Kota Palu</i>	Portal layanan pengaduan masyarakat berbasis <i>online</i> untuk menyampaikan problematika yang sedang terjadi di Kota Palu, seperti kerusakan infrastruktur, pelayanan publik yang buruk, tindak kriminal dan lain sebagainya.
2.	Aplikasi Sangu Palu	Aplikasi pelayanan publik berbasis digital yang mencakup layanan administarsi kependudukan pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, pelayanan kesehatan, layanan informasi pariwisata, layanan pembayaran pajak dan retribusi daerah, pengajuan pembiayaan beasiswa, UMKM, bedah

		rumah, dan informasi terkait pemerintahan seperti informasi peraturan daerah, informasi anggaran, layanan darurat dan informasi pembangunan serta didalamnya telah disematkan juga <i>website</i> <i>Lapor Wali Kota Palu</i> .
3.	Website https://palukota.go.id	Web resmi Pemerintah Kota Palu yang dapat di akses oleh seluruh masyarakat dan menyediakan berbagai informasi Kota Palu seperti kegiatan Pemerintah Kota Palu, pengumuman dan edaran, akuntabilitas kinerja dan lain sebagainya.
4.	<i>E-Parking</i>	Layanan pemabayaran parkir berbasis elektronik (non tunai) yang menggunakan metode <i>Quick Response Code Indonesian Standart</i> (QRIS) yang diluncurkan oleh pemerintah Kota Palu. Pembayaran <i>E-Parking</i> dapat dilakukan dengan menggunakan <i>aplikasi mobile banking</i> atau <i>e-wallet</i> yang sudah terintegrasi dengan QRIS seperti ovo, dana, gopay dan link aja.
5.	Alpukat (Anak Lahir Pulang Bawa Akta)	Layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Palu untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan akta kelahiran anak. Layanan ini merupakan inovasi dari Pemerintah Kota Palu untuk meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran di Kota Palu.
6.	www.sikelor.web.id .	Merupakan <i>website</i> informasi optimalisasi penjadwalan dan bahan kelengkapan terutama rencana kerja dan giat Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berhubungan langsung dengan bagian propokim berbasis elektronik. Si Kelor bisa diakses siapa saja yang bertujuan memberikan pelayanan yang prima kepada pimpinan daerah, OPD, instansi terkait, dan masyarakat Kota Palu secara umum.
7.	Website baru.palukota.go.id , duyu.palukota.go.id , tipo.palukota.go.id , nunu.palukota.go.id ,	Merupakan <i>website</i> resmi yang dimiliki oleh masing-masing kelurahan di Kota Palu Bumumnya berisi informasi tentang pemerintahan kelurahan, seperti profil

	<i>kawatuna.palukota.go.id,</i> <i>talise.palukota.go.id,</i> <i>tondokelurahan.palukota.go.id,</i> <i>tawaeli.palukota.go.id</i>	kelurahan, struktur organisasi, pelayanan masyarakat, dan informasi lainnya. Beberapa website juga menyediakan informasi tentang pembangunan kelurahan, perekonomian, khazanah budaya, pariwisata, dan masyarakatnya
8.	Aksi “Pengelolaan Opini dan Aspirasi Publik Berbasis Komunitas di Kota Palu, Palu Mantap Akses Informasi Bergerak”.	Platform ini merupakan sarana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dalam menyampaikan pendapat, aspirasi, dan kritik terhadap kebijakan dan program pemerintah melalui pemanfaatan internet dan media sosial yang dilakukan dengan podcast.
9.	Media Sosial Facebook, Instagram, Tiktok, Youtube, Threads dan lainnya	Berbagai macam media sosial ini dimanfaatkan sebagai sarana penyebaran informasi terkait kebijakan, perkembangan program kerja, dan aktivitas pemerintahan.

Sumber : Olahan Data Peneliti

Keberhasilan pemerintah Kota Palu memanfaatkan instagram sebagai media digital guna membantu penyaluran informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang inovatif. Hal ini dibuktikan dalam cara penyajian konten-konten terkait pemerintahan seperti penyampaian kebijakan dengan cara yang unik dan inovatif, dapat menarik perhatian dan kepercayaan masyarakat serta dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan.

Kesimpulan

Aspek Transparansi, berdasarkan data yang ditemukan dapat disimpulkan bahwa bentuk transparansi yang dilakukan pemerintah Kota Palu hingga saat ini terkait penyebaran informasi kebijakan, pembangunan infrastruktur, dan kegiatan-kegiatan umum pemerintahan memberikan dampak positif dan cukup baik. Dengan adanya keterbukaan seperti itu, masyarakat Kota Palu merasa jauh lebih percaya terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan bahkan dapat menjadi sarana bagi masyarakat memantau kinerja pemerintah Kota Palu. Namun, keterbukaan mengenai informasi keuangan seperti pengelolaan anggaran, kinerja dan rancangan kebijakan tidak pernah dibagikan kepada publik.

Aspek Partisipasi, peneliti menemukan adanya kesenjangan pemahaman antara pemerintah Kota Palu dan masyarakat terkait penggunaan instagram sebagai sarana partisipasi. Masyarakat menganggap instagram merupakan media penyaluran aspirasi yang efektif. Namun pada faktanya pemerintah Kota Palu hanya menggunakan instagram sebagai sarana penyebaran informasi dan pendukung aspirasi masyarakat melalui *web. Laporan Wali Kota Palu*. Sedangkan untuk aspek

Inovasi, peneliti menyimpulkan upaya pemerintah Kota Palu instagram Wali Kota Palu di atas telah menunjukkan keberhasilan pemerintah Kota Palu memanfaatkan instagram sebagai media digital guna membantu penyaluran informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang inovatif. Hal ini terbukti dari cara penyajian konten-konten terkait pemerintahan seperti penyampaian kebijakan dengan cara yang unik dan inovatif, dapat menarik perhatian dan kepercayaan masyarakat serta dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan.

References / Referensi

- AE, P., Usman, H., Wilson, O., & Zely, A. (2014). *Media Sosial Alat Gerakan Sipil*. Public Virtue Institute.
- Atmoko, D. B. (2012). *Instagram Handbook* Rajawali
- Gulati, Girish, J., Yates, David, J., Wiliams, & Christine, B. (2015). *Understanding the Impact of Political Stucturen Governance and Pubkic Policy on E-Government*. Bentley University
- Harrison, M., & Gilmore, A. (2012). U TXT when? College students' social contexts of text messaging. *The Social Science Journal*, 49, 513.
<https://doi.org/10.1016/j.soscij.2012.05.003>
- Integrity, G. (2015). *Open Government "Making All Voices Count."* Institute of Development Studiues, university of Sussex, Hivos.
- Junaedi, F. (2011). *Komunikasi 2:0 Teoritisasi dan Implikasi*. Aspiikom.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. SAGE.
- Manan, B. (2003). *Teori dan politik konstitusi* | Perpustakaan Mahkamah Konstitusi.
<https://simpus.mkri.id/opac/detail-opac?id=10344>
- Nasrullah, R. (2015). *Media Sosial;Prespektif Komunikasi, Budaya dan Sositoteknologi*. Simbiosia Rekatama Media.
- Neni, Y., & Ninok, L. (2011). *Corporate and Marketing Communication*. Asosiasi Pendidikan Ilmu Komunikasi.
- OECD. (2016, December 8). *Open Government*. OECD.
https://www.oecd.org/en/publications/2016/12/open-government_g1g7424_2.html
- Nurdin, & Hartati. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendekia.
- PERWALI Kota Palu No. 14 Tahun 2022. (t.t.). Database Peraturan | JDIH BPK. Diambil 10 Juli 2024, dari <http://peraturan.bpk.go.id/Details/230540/perwali-kota-palu-no-14-tahun-2022>
- Presiden Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*.
- Sedarmayanti. (2008). *Administrasi Pemerintahan Daerah* PT. Remaja Rosdakarya.
- Sedarmayanti. (2013). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan(Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. PT Refrika Aditama.
- Sf, R. M. (2019). *Media Sosial Pemerintah Kabupaten Sleman: Upaya Mewujudkan Pemerintahan Terbuka (Open Government)*. Universitas Gadjah Mada.
- Zuhal, M. (2013). *Manajemen Inovasi*. PT. Raja Grafindo Persada.