

Strategi dan Optimalisasi Instagram sebagai Media Layanan Informasi Publik oleh PPID Kota Semarang

Alvais Ardiansyah Diasicha ^{1*}, Nurul Khotimah ²

^{1,2}Program Studi Komunikasi & Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia.

Email: faisardiansyah64@gmail.com ^{1*}, nurulkhotimah@uinsaizu.ac.id ²

Histori Artikel:

Dikirim 10 Januari 2025; *Diterima dalam bentuk revisi* 20 Februari 2025; *Diterima* 10 April 2025; *Diterbitkan* 10 Mei 2025. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi penggunaan media sosial Instagram oleh PPID Kota Semarang dalam menyediakan layanan informasi publik. Instagram, sebagai platform media sosial yang populer, memiliki potensi besar untuk meningkatkan akses dan transparansi informasi kepada masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis konten terhadap postingan Instagram PPID Kota Semarang dalam periode tertentu. Fokus utama analisis adalah jenis konten yang dibagikan, frekuensi posting, dan tingkat interaksi dengan masyarakat, termasuk like, komentar, dan share. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Instagram digunakan secara efektif untuk menyebarkan informasi mengenai kebijakan pemerintah, program, dan layanan publik, interaksi masyarakat masih terbilang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun informasi yang disajikan cukup informatif, namun kurang mampu menarik perhatian dan mendorong partisipasi publik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan efektivitas Instagram sebagai sarana layanan informasi publik, perlu ada peningkatan dalam hal strategi konten yang lebih menarik, interaktif, dan mendorong keterlibatan aktif masyarakat. Dengan demikian, Instagram dapat lebih optimal dalam meningkatkan transparansi dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Kata Kunci: Optimalisasi Media Sosial; Instagram; Layanan Informasi Publik; PPID.

Abstract

This study aims to analyze the optimization of the use of Instagram social media by PPID Semarang City in providing public information services. Instagram, as a popular social media platform, has great potential to increase access and transparency of information to the public. The method used in this study is content analysis of Instagram posts by PPID Semarang City in a certain period. The main focus of the analysis is the type of content shared, the frequency of posting, and the level of interaction with the public, including likes, comments, and shares. The results of the study show that although Instagram is used effectively to disseminate information about government policies, programs, and public services, public interaction is still relatively low. This shows that although the information presented is quite informative, it is less able to attract attention and encourage public participation. This study concludes that in order to increase the effectiveness of Instagram as a means of public information services, there needs to be an improvement in terms of content strategies that are more interesting, interactive, and encourage active community involvement. Thus, Instagram can be more optimal in increasing transparency and communication between the government and the public.

Keyword: Optimization Of Social Media; Instagram; Public Information Services; PPID.

1. Pendahuluan

Keterbukaan informasi publik merupakan prinsip dasar dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. Di Indonesia, transparansi informasi dijamin melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang mewajibkan seluruh lembaga publik untuk menyediakan informasi yang akurat, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Untuk memenuhi ketentuan Undang-Undang tersebut, Pejabat Pemeriksa Informasi dan Dokumentasi Publik (PPID) telah dibentuk di berbagai instansi pemerintah. PPID bertanggung jawab untuk mengelola dan memproses permohonan informasi publik. Fungsi utama PPID adalah mempermudah akses informasi publik bagi masyarakat, kecuali informasi yang tidak dapat diakses karena alasan tertentu, seperti kepentingan nasional atau hak privasi. Tujuan utama dari keberadaan PPID adalah untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah serta memberikan warga negara hak mereka untuk mengakses informasi terkait kebijakan, program, dan layanan pemerintah. Di era digital, penggunaan media sosial telah menjadi sarana komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat. Sebagai platform berbasis visual dengan tingkat interaksi yang tinggi, Instagram semakin banyak dimanfaatkan oleh berbagai instansi pemerintah, termasuk PPID, untuk menyebarkan informasi secara cepat dan luas. Kota Semarang, melalui PPID, memanfaatkan Instagram sebagai salah satu media utama dalam menyediakan informasi kepada warganya. Tujuan penggunaan Instagram oleh PPID Kota Semarang adalah untuk meningkatkan aksesibilitas informasi kepada masyarakat. Dengan Instagram, PPID dapat menjangkau audiens yang lebih luas dan beragam, khususnya kalangan milenial. Instagram, sebagai salah satu platform media sosial populer, memungkinkan PPID untuk menghasilkan konten yang menarik dan mudah diakses, serta secara efektif menjangkau khalayak yang lebih luas dengan informasi publik. Selain itu, Instagram juga bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat melalui interaksi dua arah antara PPID dan publik (Ananda Pradana & Hidayat, 2024).

Penelitian sebelumnya mengenai strategi dan optimalisasi Instagram sebagai media layanan informasi publik oleh PPID Kota Semarang berfokus pada peningkatan keterlibatan publik secara daring dan pemanfaatan media sosial untuk mendukung tujuan pemerintahan yang terbuka (open government). Media sosial, khususnya Instagram, memiliki potensi yang signifikan dalam memperkuat keterlibatan publik pada era pemerintahan yang terbuka. Media sosial telah mengubah paradigma komunikasi dari model satu arah (top-down) menjadi komunikasi dua arah yang lebih interaktif. Widya (2021) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa media sosial menghadirkan tantangan baru bagi praktisi kehumasan dalam mengelola pesan, dengan fokus pada interaktivitas antara pemerintah dan masyarakat melalui fitur like dan comment di platform seperti Instagram. Oleh karena itu, penting bagi PPID Kota Semarang untuk memanfaatkan Instagram sebagai sarana untuk menyampaikan informasi publik dengan cara yang mampu menarik perhatian dan membangun hubungan yang lebih erat dengan masyarakat. Penelitian oleh Widya (2021) juga menekankan pentingnya pengelolaan waktu unggah dan pemilihan topik yang tepat untuk meningkatkan interaktivitas di media sosial. Dalam hal ini, PPID Kota Semarang perlu mempertimbangkan waktu unggah yang tepat dan memastikan bahwa topik yang dibahas relevan serta menarik bagi audiens. Hal ini penting untuk mengoptimalkan strategi kreatif konten dalam pengelolaan akun Instagram, sebagaimana ditemukan dalam penelitian oleh Yakub & Eb (2023) tentang PPID Kota Semarang. Yakub & Eb (2023) menjelaskan bahwa PPID Kota Semarang mengadopsi pendekatan kreatif dalam menggunakan Instagram untuk memperkenalkan layanan informasi kepada publik. Penelitian ini menyoroti pentingnya perencanaan konten yang matang, mulai dari ide kreatif, pemilihan topik yang relevan, hingga pelaksanaan produksi konten. Selain itu, pengelolaan interaksi dengan audiens melalui respons terhadap komentar atau pertanyaan yang muncul juga menjadi faktor penting. Yakub & Eb menyarankan agar PPID Kota Semarang tidak hanya menggunakan Instagram sebagai saluran publikasi informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sejalan dengan prinsip good governance dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka.

Sumber daya manusia (SDM) yang terampil dalam pengelolaan media sosial serta pemahaman terhadap strategi konten juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan strategi kreatif tersebut. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian oleh Subhah Nafsyah *et al.* (2022), yang menunjukkan bahwa keterlambatan dalam memberikan respons cepat kepada masyarakat di platform Instagram dapat menjadi kendala utama dalam pengelolaan informasi. Oleh karena itu, PPID Kota Semarang perlu meningkatkan kapasitas SDM dalam mengelola media sosial, guna memastikan bahwa setiap pertanyaan atau komentar dari masyarakat dapat dijawab dengan cepat dan tepat. Pentingnya interaktivitas dalam strategi komunikasi ini juga dijelaskan dalam penelitian oleh Meidiana *et al.* (2022) mengenai Instagram sebagai sarana layanan informasi publik. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun Instagram dapat menjadi saluran yang efektif untuk komunikasi pemerintah, tantangan utama adalah memastikan adanya dialog yang berjalan dengan baik antara pemerintah dan masyarakat, serta pengelolaan pesan yang tidak hanya bersifat satu arah, tetapi saling bertukar informasi dan feedback. Secara keseluruhan, penelitian-penelitian tersebut memberikan dasar yang kuat bagi pengembangan strategi media sosial PPID Kota Semarang, yang mengutamakan interaktivitas dan transparansi dalam memberikan layanan informasi publik. Dalam hal ini, optimalisasi penggunaan Instagram sebagai media publikasi dan komunikasi dapat meningkatkan keterlibatan publik yang lebih besar, yang pada gilirannya akan mendukung pelaksanaan pemerintahan yang terbuka secara lebih efektif.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini berfokus pada analisis konten Instagram PPID Kota Semarang. Pemilihan objek penelitian ini didasarkan pada pentingnya peran PPID dalam pengelolaan informasi publik, serta potensi Instagram sebagai media berbasis visual yang dapat menjangkau audiens secara luas. Penelitian ini menggunakan metode analisis isi kualitatif (content analysis) dengan fokus pada konten yang diunggah di akun Instagram PPID Kota Semarang selama periode Oktober hingga Desember 2024. Data yang diperoleh meliputi konten Instagram PPID Kota Semarang, termasuk postingan dan interaksi publik (seperti like, komentar, dan share). Penelitian ini juga mempertimbangkan aspek desain visual dan strategi komunikasi yang digunakan dalam setiap postingan. Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi elemen-elemen visual, seperti penggunaan warna, font, layout, serta keberadaan elemen call-to-action (CTA) dalam setiap postingan. Peneliti juga mengevaluasi konsistensi desain dan relevansi konten dengan tujuan informasi yang ingin disampaikan kepada audiens. Untuk memperkuat analisis, temuan penelitian dibandingkan dengan literatur yang relevan mengenai efektivitas media sosial dalam penyebaran informasi publik.

Pendekatan kualitatif ini memungkinkan peneliti untuk menggali konteks dan makna di balik setiap konten yang diunggah, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat interaksi publik, seperti jenis konten, waktu unggahan, dan keterlibatan audiens. Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis konten Instagram PPID Kota Semarang yang berjumlah 48 postingan yang diunggah antara 1 Oktober hingga 31 Desember 2024, melalui akun Instagram resmi PPID Kota Semarang @ppidkotasemarang (<https://www.instagram.com/ppidkotasemarang/>). Data dikategorikan berdasarkan jenis konten (infografis dan foto), frekuensi unggahan, serta tingkat interaksi publik. Data dianalisis melalui dua tahapan:

- 1) Deskripsi
Menggambarkan pola dan kecenderungan konten yang diunggah.
- 2) Interpretasi
Menganalisis makna dari data yang diperoleh, termasuk efektivitas konten dalam menyampaikan informasi publik.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

3.1.1 Media Sosial Instagram PPID Kota Semarang sebagai Sarana Layanan Informasi Publik

Penggunaan Instagram oleh PPID Kota Semarang sebagai media untuk layanan informasi publik menggambarkan upaya pemerintah untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan pola perilaku masyarakat modern. Instagram dipilih karena platform ini memiliki jumlah pengguna yang besar, terutama di kalangan milenial dan Gen Z, yang merupakan kelompok usia yang sangat aktif dan terpapar teknologi. Meskipun demikian, analisis menunjukkan bahwa meskipun Instagram efektif dalam menjangkau audiens, terdapat perbedaan signifikan dalam tingkat interaksi yang diterima berdasarkan jenis konten yang diunggah. Berdasarkan analisis terhadap 48 postingan di akun Instagram PPID Kota Semarang selama periode Oktober hingga Desember 2024, ditemukan tiga jenis konten utama yang mendominasi unggahan, yaitu informasi terkait pelayanan publik, hiburan (event), dan promosi kegiatan pemerintah Kota Semarang. Masing-masing jenis konten ini memiliki tujuan yang berbeda dan memberikan pengaruh yang bervariasi terhadap audiens.

1) Informasi Pelayanan Publik

Konten ini mencakup pengumuman yang berkaitan dengan pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah Kota Semarang, seperti informasi tentang program bantuan sosial, jadwal vaksinasi, serta kebijakan baru yang relevan dengan kepentingan masyarakat. Salah satu temuan yang menarik adalah bahwa jenis konten ini cenderung memiliki tingkat interaksi yang lebih rendah dibandingkan dengan jenis konten lainnya. Hal ini mungkin dipengaruhi oleh karakteristik audiens yang cenderung merasa bahwa konten mengenai pelayanan publik terlalu formal dan tidak cukup mengundang partisipasi atau interaksi lebih lanjut (Novita Sari & Iqbal Fasa, 2023). Meskipun demikian, jenis konten ini tetap memegang peran yang sangat penting dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah terhadap masyarakat (Yakub & Eb, 2023).



Gambar 1. Postingan Instagram Ppid Kota Semarang jenis Informasi Layanan Publik

2) Hiburan (Event)

Postingan tentang event atau hiburan seperti festival budaya, pameran seni, dan acara sosial merupakan jenis konten yang relatif lebih menarik bagi audiens. Konten ini dirancang untuk menarik perhatian publik, memberikan hiburan, dan mempromosikan partisipasi masyarakat dalam kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah Kota Semarang. Tipe konten ini mendapat lebih banyak interaksi dibandingkan dengan konten informasi pelayanan publik,

mungkin karena lebih bersifat ringan dan menghibur. Hal ini menunjukkan bahwa audiens Instagram cenderung lebih merespons konten yang menyenangkan dan menghibur, daripada informasi formal yang berhubungan langsung dengan kebijakan pemerintah (Saridewi *et al.*, 2024). Konten ini berhasil menarik perhatian audiens karena sifatnya yang menghibur dan tidak terlalu formal. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat cenderung lebih tertarik pada konten yang memberikan nilai hiburan atau pengalaman positif. PPID dapat memanfaatkan hal ini dengan lebih sering mengunggah konten serupa, sambil tetap menyisipkan pesan-pesan informatif yang relevan.



Gambar 2. Postingan Instagram Ppid Kota Semarang jenis Hiburan (Event)

3) Promosi Kegiatan Pemerintah Kota Semarang

Konten yang berfokus pada promosi program-program pemerintah Kota Semarang, seperti pembangunan infrastruktur dan pemberdayaan masyarakat, bertujuan untuk menunjukkan kepada publik apa yang sedang dilakukan oleh pemerintah demi kesejahteraan masyarakat. Meskipun jenis konten ini memiliki jumlah unggahan yang lebih sedikit, ia berfungsi untuk membangun citra positif dan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam berbagai inisiatif pemerintah. Untuk meningkatkan dampaknya, PPID bisa menambahkan testimoni atau cerita sukses dari masyarakat yang merasakan manfaat langsung dari program-program tersebut. (TAUFAN ASFAR A.M.IRFAN, n.d.).



Gambar 3. Postingan Instagram Ppid Kota Semarang jenis Promosi Kegiatan Pemerintah Kota Semarang

3.1.2 Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram PPID Kota Semarang

Desain visual memiliki peran yang sangat krusial dalam menarik perhatian audiens dan memastikan bahwa pesan yang disampaikan mudah dipahami. Strategi pengelolaan media sosial PPID Kota Semarang menunjukkan upaya dalam menyampaikan informasi secara efektif. Namun, masih terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas dan konsistensi konten. Berdasarkan analisis terhadap desain visual konten Instagram PPID Kota Semarang, beberapa aspek berikut perlu mendapat perhatian lebih lanjut.

1) Infografis

Penggunaan infografis terbukti efektif dalam menyampaikan informasi yang kompleks dengan cara yang mudah dipahami. Sebagian besar konten yang berfokus pada informasi pelayanan publik menggunakan infografis. Penggunaan warna cerah dan ikonografi yang relevan dapat membantu audiens memahami informasi dengan lebih cepat. Namun, untuk meningkatkan daya tarik visual, PPID perlu memperhatikan elemen-elemen desain lainnya, seperti pemilihan font yang konsisten, penggunaan warna yang harmonis, dan penerapan layout yang lebih kreatif. Desain yang lebih modern dan menarik akan membuat informasi lebih mudah dicerna dan lebih mudah diingat oleh audiens (Budiani Rosyda & Suliyati Titiek, 2017).

2) Foto dan Video

Untuk konten promosi kegiatan pemerintah dan event, PPID sering menggunakan foto berkualitas tinggi yang menampilkan kegiatan nyata yang berlangsung di lapangan. Selain itu, video juga digunakan untuk memberikan gambaran lebih mendalam tentang acara atau kegiatan yang sedang berlangsung. Meski demikian, kualitas video masih bervariasi, dengan beberapa video yang terkesan kurang profesional dalam hal pencahayaan atau pengeditan. Hal ini dapat mengurangi kesan kredibilitas dan profesionalisme akun Instagram PPID Kota Semarang. Oleh karena itu, desain visual yang lebih baik dan konsisten akan meningkatkan daya tarik dan memperkuat pesan yang disampaikan. Meskipun beberapa foto dan video sudah memiliki kualitas yang baik, masih ada konten yang terkesan kurang profesional. PPID dapat mempertimbangkan untuk bekerja sama dengan fotografer atau videografer profesional, atau memberikan pelatihan kepada tim internal untuk meningkatkan kualitas produksi konten (Nurrahman *et al.*, 2022).

3) Kritik Visual

Salah satu kritik terhadap desain visual yang ada adalah kurangnya konsistensi antar postingan. Walaupun infografis dan foto yang digunakan sudah cukup baik, namun tidak ada identitas visual yang konsisten di seluruh postingan. Misalnya, penggunaan font yang bervariasi dan layout yang tidak seragam dapat menyebabkan audiens merasa kurang terhubung dengan merek atau identitas visual pemerintah Kota Semarang. Desain yang lebih seragam dengan elemen-elemen visual yang konsisten akan meningkatkan kesan profesional dan membuat audiens lebih mudah mengenali konten PPID Kota Semarang. Untuk mengatasi masalah ini, PPID perlu mengembangkan panduan gaya (*style guide*) yang mencakup elemen-elemen visual seperti pemilihan font, warna, dan layout yang konsisten. Hal ini akan membantu menciptakan identitas visual yang kuat dan mudah dikenali oleh audiens (Mellasyafa Agustien *et al.*, n.d.).

3.1.3 Optimalisasi Media Sosial Instagram PPID Kota Semarang

Tingkat keterlibatan masyarakat pada akun Instagram PPID Kota Semarang menunjukkan bahwa meskipun ada interaksi, hal ini masih tergolong rendah apabila dibandingkan dengan potensi jangkauan Instagram yang sangat besar. Berdasarkan analisis data dari 1 Oktober hingga 31 Desember 2024, rata-rata interaksi per postingan adalah sebagai berikut:

- a) Like: 20 like per postingan
- b) Komentar: 3 komentar per postingan
- c) Share: 8 kali share per postingan

Tingkat keterlibatan ini menunjukkan bahwa meskipun banyak masyarakat yang melihat konten yang diunggah, interaksi langsung (seperti komentar dan share) masih rendah. Beberapa faktor berikut dapat menjadi penyebabnya:

1) Konten yang Kurang Mengundang Diskusi

Konten yang bersifat informatif cenderung kurang memicu interaksi. PPID dapat mempertimbangkan untuk mengunggah konten yang lebih interaktif, seperti polling, tanya jawab, atau diskusi terkait isu-isu aktual yang relevan dengan masyarakat. Dengan demikian, audiens dapat lebih aktif berpartisipasi. Banyak konten yang diunggah oleh PPID lebih bersifat informatif dan tidak cukup mengundang audiens untuk berdiskusi atau memberikan opini. Konten yang lebih bersifat diskursif, misalnya mengenai topik kebijakan pemerintah atau isu sosial yang relevan, dapat mendorong audiens untuk lebih aktif berinteraksi, seperti memberikan komentar atau membagikan konten (Clara Sari *et al.*, n.d.).

2) Kurangnya Call-to-Action (CTA)

CTA merupakan elemen penting dalam meningkatkan interaksi. PPID perlu lebih eksplisit dalam mengajak audiens untuk berinteraksi, misalnya dengan menambahkan ajakan seperti "Bagikan pendapatmu di kolom komentar" atau "Tag temanmu yang perlu tahu informasi ini." CTA yang jelas akan mendorong audiens untuk lebih terlibat. Beberapa postingan tidak menyertakan ajakan eksplisit untuk berinteraksi, seperti "Tulis komentar jika ada pertanyaan" atau "Bagikan informasi ini dengan teman-temanmu." Menambahkan CTA dalam setiap postingan akan meningkatkan interaksi, karena audiens akan merasa lebih terdorong untuk berpartisipasi (Usmania Hehanussa Auliya, 2024).

3) Frekuensi dan Waktu Unggahan

Waktu unggahan yang tidak teratur atau tidak sesuai dengan kebiasaan audiens dapat mengurangi tingkat keterlibatan. PPID perlu memanfaatkan fitur analitik Instagram untuk menentukan waktu terbaik dalam mengunggah konten, yaitu saat audiens paling aktif. Selain itu, konsistensi dalam frekuensi unggahan juga sangat penting untuk menjaga keterlibatan audiens. Meskipun jumlah unggahan sudah cukup signifikan, analisis menunjukkan bahwa waktu unggahan yang tidak teratur atau tidak sesuai dengan kebiasaan audiens dapat mempengaruhi tingkat keterlibatan. Pengoptimalan waktu unggahan dengan memanfaatkan analitik Instagram untuk mengetahui waktu aktif audiens dapat meningkatkan tingkat interaksi (Yakub & Eb, 2023).

3.2 Pembahasan

Penggunaan Instagram oleh PPID Kota Semarang dalam menyampaikan informasi publik memberikan gambaran mengenai potensi besar media sosial dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat, terutama dalam era pemerintahan terbuka. Instagram, sebagai platform visual yang populer, memungkinkan pemerintah untuk berinteraksi langsung dengan publik dan menjangkau audiens yang lebih luas, khususnya kalangan milenial dan Gen Z (Pradana & Hidayat, 2024). Namun, meskipun jangkauan Instagram sangat besar, tingkat interaksi masyarakat, seperti komentar dan share, masih tergolong rendah. Hal ini mencerminkan bahwa meskipun banyak orang melihat konten yang diunggah, mereka belum cukup terlibat secara aktif (Widya, 2021). Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi rendahnya interaksi adalah sifat konten yang lebih bersifat informatif dan formal, yang cenderung kurang memicu diskusi atau partisipasi aktif dari audiens (Trijayanto & Idrus, n.d.). Untuk mengatasi hal ini, PPID Kota Semarang perlu meningkatkan interaktivitas dalam konten yang diunggah. Konten yang lebih mengundang diskusi, seperti *polling*, *tanya jawab*, atau pembahasan isu-isu terkini yang relevan dengan audiens, dapat mendorong audiens untuk lebih aktif berpartisipasi (Clara Sari *et al.*, n.d.). Penelitian oleh Widya (2021) menunjukkan bahwa media sosial dapat memperkuat keterlibatan publik jika dilakukan dengan pendekatan yang lebih interaktif, terutama dengan memberikan ruang bagi masyarakat untuk berdiskusi atau memberikan pendapat mereka. Jenis konten yang lebih diskursif dan mengundang partisipasi akan lebih menarik perhatian audiens dan mendorong interaksi lebih lanjut.

Selain itu, penambahan elemen *call-to-action* (CTA) dalam setiap postingan sangat penting untuk meningkatkan tingkat interaksi. CTA yang eksplisit seperti "Tulis komentar jika ada pertanyaan" atau "Bagikan informasi ini dengan teman-temanmu" akan mendorong audiens untuk berpartisipasi lebih aktif dalam percakapan yang terjadi di platform tersebut (Auliya, 2024). Kurangnya CTA yang jelas dalam beberapa postingan dapat menjadi salah satu alasan mengapa tingkat keterlibatan masih rendah. Oleh karena itu, dengan mengoptimalkan penggunaan CTA, PPID Kota Semarang dapat mengajak audiens untuk lebih terlibat dalam setiap unggahan yang diposting. Aspek lain yang perlu diperhatikan adalah waktu unggahan dan konsistensinya. Pengelolaan waktu unggahan yang tidak teratur dapat menyebabkan konten tidak menjangkau audiens yang paling aktif (Yakub & Eb, 2023). PPID Kota Semarang perlu memanfaatkan fitur analitik Instagram untuk menentukan waktu yang tepat untuk mengunggah konten agar audiens lebih mudah dijangkau. Konsistensi dalam frekuensi unggahan juga sangat penting, karena audiens akan lebih terbiasa dan lebih cenderung untuk berinteraksi dengan akun yang rutin mengunggah konten yang relevan. Kualitas visual juga merupakan faktor penting dalam menarik perhatian audiens. Penggunaan desain visual yang konsisten dan menarik akan memperkuat identitas merek PPID Kota Semarang. *Infografis*, foto, dan video yang berkualitas tinggi akan membantu audiens lebih mudah memahami informasi yang disampaikan dan meningkatkan profesionalisme akun Instagram tersebut (Firdaus Haidar, 2021). Kualitas visual yang baik juga berperan dalam memperkuat pesan yang ingin disampaikan, serta memberikan kesan positif terhadap citra pemerintah. Peningkatan kapasitas SDM dalam mengelola media sosial menjadi hal yang sangat penting. Pelatihan mengenai desain visual, manajemen konten, dan penggunaan analitik media sosial dapat membantu tim PPID untuk membuat konten yang lebih menarik dan relevan. Peningkatan kapasitas ini juga akan membantu tim dalam memanfaatkan Instagram secara optimal, sehingga dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses penyebaran informasi (Guntoro, 2022). Meskipun Instagram telah digunakan secara efektif untuk memberikan informasi publik, masih ada banyak ruang untuk pengoptimalan, terutama dalam hal interaksi dua arah dan keterlibatan audiens. Dengan meningkatkan kreativitas dalam pengembangan konten, serta memperhatikan aspek visual dan teknis lainnya, PPID Kota Semarang dapat lebih maksimal dalam memanfaatkan Instagram sebagai sarana komunikasi dan informasi publik yang efektif.

4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan Instagram oleh PPID Kota Semarang sebagai sarana untuk menyebarkan informasi publik dan meningkatkan keterlibatan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis terhadap konten Instagram PPID Kota Semarang, dapat disimpulkan bahwa penggunaan Instagram sebagai media informasi publik telah cukup efektif dalam menjangkau audiens yang lebih luas. Dengan memanfaatkan platform yang populer, khususnya di kalangan milenial, PPID berhasil menyediakan informasi yang cepat dan mudah diakses oleh publik. Namun, meskipun terdapat upaya kreatif dalam pengelolaan konten, tingkat interaksi masyarakat, seperti komentar dan share, masih tergolong rendah. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh sifat konten yang lebih sering bersifat informatif dan kurang mengundang diskusi atau partisipasi aktif dari masyarakat. Untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat, PPID perlu mempertimbangkan untuk menambahkan elemen *call-to-action* (CTA) dalam setiap postingan, seperti mengajak audiens untuk memberikan komentar atau membagikan konten. Selain itu, pengelolaan waktu unggahan yang lebih teratur dan peningkatan kualitas jenis konten yang lebih menarik dapat membantu meningkatkan tingkat interaksi. Secara keseluruhan, Instagram sudah menjadi alat yang efektif untuk menyampaikan informasi publik, namun masih terdapat ruang untuk pengoptimalan, terutama dalam hal interaksi dua arah dan keterlibatan audiens. Pengembangan konten yang lebih interaktif serta peningkatan kapasitas SDM dalam mengelola media sosial akan mendukung kesuksesan strategi ini di masa depan. Beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan oleh PPID Kota Semarang untuk memaksimalkan potensi platform ini antara lain: pertama, pengembangan konten yang lebih interaktif

dengan mengundang partisipasi audiens, seperti polling, tanya jawab, atau diskusi mengenai isu-isu aktual. Kedua, peningkatan kualitas visual dengan desain yang konsisten dan menarik untuk memperkuat identitas merek PPID Kota Semarang, serta penggunaan infografis, foto, dan video berkualitas tinggi agar konten lebih menarik dan mudah diingat. Ketiga, pelatihan SDM dalam pengelolaan media sosial untuk memastikan bahwa konten yang diunggah selalu berkualitas dan relevan, dengan fokus pada desain visual, manajemen konten, dan analitik media sosial. Dengan melakukan perbaikan di berbagai aspek tersebut, PPID Kota Semarang dapat lebih efektif dalam memanfaatkan Instagram sebagai media untuk layanan informasi publik, sekaligus meningkatkan keterlibatan dan partisipasi masyarakat.

5. Ucapan Terima Kasih

Dengan segala hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Diskominfo Kota Semarang dan PPID Kota Semarang atas dukungan dan kerjasama yang telah diberikan dalam penelitian ini. Bantuan yang diberikan dalam hal akses informasi serta partisipasi aktif dalam proses pengumpulan data sangat berarti bagi kelancaran penelitian ini. Penulis juga menghargai kesempatan yang diberikan untuk mempelajari lebih dalam tentang penggunaan media sosial, khususnya Instagram, sebagai sarana layanan informasi publik yang efektif. Semoga kerjasama ini dapat terus berlanjut dan memberikan manfaat bagi pengembangan layanan informasi publik yang lebih transparan dan interaktif di masa mendatang. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa tanpa henti selama proses penelitian ini berlangsung. Tanpa kasih sayang, kesabaran, serta doa yang tulus dari Bapak dan Ibu, penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Dukungan moral dan spiritual yang Bapak dan Ibu berikan telah menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam menghadapi setiap tantangan dan kesulitan selama proses penelitian. Doa-doa baik yang senantiasa dipanjatkan oleh Bapak dan Ibu telah menjadi penyemangat dan penuntun penulis untuk terus berusaha dan tidak menyerah. Terima kasih atas segala pengorbanan, perhatian, dan kasih sayang yang tak terhingga. Penulis berharap dapat membalas semua kebaikan Bapak dan Ibu dengan prestasi dan karya yang membanggakan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, kesehatan, dan kebahagiaan kepada Bapak dan Ibu. Aamiin.

6. Daftar Pustaka

- Azizah, U. (2024). *PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI KOTA BALIKPAPAN* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Haidar, N. F., & Martadi, M. (2021). Analisis Konten Visual Post Instagram Rilis Dalam Membentuk Customer Engagement. *BARIK-Jurnal S1 Desain Komunikasi Visual*, 2(2), 121-134. <https://doi.org/10.26740/jdkv.v2i2.41181>.
- Hehanussa, A. U. (2024). *STRATEGI PENGOLAHAN KONTEN INSTAGRAM@PPIDKOTASEMARANG SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI DAN INFORMASI BAGI MASYARAKAT KOTA SEMARANG* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG).
- Meidiana, N., Toruan, R. R. M. L., Hamsinah, H., & Adhipoetra, R. (2022). Akun Instagram@humaskotabekasi Sebagai Sarana Layanan Informasi Publik Pemerintah Kota Bekasi. *Jurnal Cyber PR*, 2(2), 119-132. <https://doi.org/10.32509/cyberpr.v2i2.2428>.

- Monggilo, Z. M. Z. (2020). Analisis konten kualitatif hoaks dan literasi digital dalam@ komikfunday. *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(1), 1-18. <https://doi.org/10.14710/interaksi.9.1.1-18>.
- Nafsyah, A. S., Maulidyah, S. R., Nurlia, A. S., & Adhyanti, W. P. (2022). Analisis konten media sosial Instagram by. u sebagai media penyebaran informasi & komunikasi. *MASSIVE: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 1.
- Pradana, I. A., & Hidayat, M. N. (2024). Persepsi Masyarakat Tentang Instagram PPID Kota Semarang. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi*, 5(3), 2253-2264. <https://doi.org/10.35870/jimik.v5i3.882>.
- Sari, A. C., Hartina, R., Awalia, R., Irianti, H., & Ainun, N. (2018). Komunikasi dan media sosial. *Jurnal The Messenger*, 3(2), 69.
- Sari, D. N., & Fasa, M. I. (2023). Analisis Konten Instagram Sebagai Strategi Digital Marketing Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 4(1), 1-10. <https://doi.org/10.57084/jmb.v4i1.936>.
- Trijayanto, D., & Idrus, I. A. (2019). Peran PPID pemerintah kota yogyakarta dalam pengelolaan dan penyelenggaraan keterbukaan informasi publik. *Ikra-Ith Humaniora: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 3(1), 107-117.
- Tusyanah, T., Utami, S., Andriyati, R., Suryanto, E., & Rachmadi, M. F. (2023). Pendampingan Digital Marketing (Local Guide dan Instagram) bagi Pokdarwis Kampung Tematik Jamrut Kota Semarang. *Panrita Abdi-Jurnal Pengabdian pada Masyarakat*, 7(1), 28-37. <https://doi.org/10.20956/pa.v7i1.18759>.
- Widya, A. R. (2021). Meningkatkan Keterlibatan Publik secara Online pada Era Open Government di Media Sosial (Studi Analisis Isi Akun Instagram Badan Pusat Statistik)(Increasing Online Public Engagement In The Era of Open Government On Social Media (Content Analysis of Statistics Indonesia's Instagram)). *JURNAL IPTEKKOM Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 23(2), 185-198. <https://doi.org/10.17933/iptekkom.23.2.2021.185-198>.
- Yakub, R., & EB, G. A. (2023). Strategi Kreatif Konten PPID Kota Semarang Dalam Memperkenalkan Informasi Layanan Melalui Media Sosial Instagram. *Janaloka: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2 DESEMBER), 55-70.