Journal of Governance Innovation
Volume 8, Number 1, Maret 2026
(P-ISSN) 2656-6273, (E-ISSN) 657-1714
DOI Number 10.36636/jogiv.v8i1.9440

Peran Media Sosial *Instagram* Sebagai Sarana Keterbukaan Informasi Publik di Kelurahan Merjosari

Shyane Devesty Natalia[1] , Roro Merry Chornelia Wulandary[2]
[1,2] Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang, Indonesia
[1]vestynatalia@gmail.com

Abstract

The government has been pushed to use social media to enhance public information disclosure due to the fast advancement of digital transformation in the public sector. Instagram, a well-liked platform in Indonesia, offers strategic potential to improve public-government engagement, information access, and openness. This research aims to evaluate the potential use of Instagram in Merjosari for disseminating public information. Descriptive qualitative research methodology is used, and data is gathered via observation, interviews, and documentation. The findings indicate that villagers use Instagram to share information about village events, administrative services, and policy announcements. This platform facilitates two-way communication via interactive elements and promotes transparency by providing conveniently accessible and graphically arranged information. However, the subpar use of Instagram is due to a lack of standard operating procedures for social media administration, insufficient human resources, and inadequate digital content management skills. All things considered, Instagram supports village-level public information dissemination.
Keywords: *Instagram, Public Information Disclosure, Social Media, Digital Communication, Local Government*

Abstrak

Pemerintah didorong untuk menggunakan media sosial guna meningkatkan penyebaran informasi publik karena pesatnya transformasi digital di sektor publik. *Instagram*, platform yang populer di Indonesia, menawarkan potensi strategis untuk meningkatkan keterlibatan pemerintah-publik, akses informasi, dan keterbukaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai bagaimana *Instagram* dapat digunakan di Merjosari untuk menyebarkan informasi publik. Metodologi penelitian kualitatif deskriptif digunakan, dan data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Instagram* digunakan untuk menyebarluaskan informasi terkait kegiatan, layanan administrasi, dan pengumuman kebijakan. Platform ini memfasilitasi komunikasi dua arah melalui elemen interaktif dan mendorong transparansi dengan menyediakan informasi yang mudah diakses dan tersusun secara grafis. Namun, karena kurangnya prosedur operasi standar untuk administrasi media sosial, kurangnya sumber daya manusia, dan kurangnya keterampilan manajemen konten digital, penggunaannya masih kurang optimal. Secara keseluruhan, *Instagram* mendukung penyebaran informasi publik di tingkat Kelurahan.

Kata kunci: *Instagram*, Keterbukaan Informasi Publik, Media Sosial, Komunikasi Digital, Pemerintahan Daerah.

Journal of Governance Innovation
Volume 8, Number 1, Maret 2026
(P-ISSN) 2656-6273, (E-ISSN) 657-1714
DOI Number 10.36636/jogiv.v8i1.9440

Introduction

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menyatakan informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang lebih baik. Keterbukaan informasi publik merupakan pilar penting dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan akuntabel serta sebagai sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik (Diasicha & Khotimah, 2025).

Pola interaksi pemerintah dan publik telah berubah sebagai akibat dari transformasi digital sektor publik. Media sosial digunakan oleh pemerintah sebagai platform strategis untuk menyebarkan informasi secara cepat, transparan, dan luas, tak hanya sebagai media komunikasi pribadi. Media sosial telah menjadi alat komunikasi yang populer dan bahkan menjadi kebutuhan publik karena banyak keuntungannya. Penggunaan media sosial sangat penting bagi lembaga pemerintah karena media ini basisnya gratis serta penggunaannya cukup mudah dan menjadi platform cepat untuk mempromosikan program, kegiatan, dan pencapaian kinerja serta memungkinkan penyebaran informasi yang baik secara lebih luas. Akibatnya, media sosial menjadi komponen penting baik dalam prosedur pemerintahan kontemporer maupun kehidupan sosial (Damayanti dkk., 2023).

Menyebarkan informasi dan kebijakan publik dalam yurisdiksi masing-masing lembaga merupakan salah satu tugas pemerintah. Pada saat yang sama, pemerintah harus mengelola dan mengakomodasi aspirasi publik serta menumbuhkan kepercayaan publik untuk menjaga reputasi pemerintah. Sesuai dengan tujuan untuk memperkuat manajemen komunikasi publik, instansi pemerintah telah mulai menggunakan media sosial sebagai salah satu saluran komunikasi mereka (Ulayya dkk., 2022). Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 9 tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik, penggunaan media sosial oleh pemerintah merupakan contoh inovasi yang memaksimalkan penggunaan teknologi informasi. Hal ini juga didukung dengan adanya Pedoman Pemanfaatan Media Sosial

Journal of Governance Innovation
Volume 8, Number 1, Maret 2026
(P-ISSN) 2656-6273, (E-ISSN) 657-1714
DOI Number 10.36636/jogiv.v8i1.9440

Instansi Pemerintah oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia pada tahun 2012. (KEMENTERIAN, 2012).

Pada tahun 2025, terdapat lebih dari 143 juta pengguna media sosial aktif di Indonesia, dengan 103 juta di antaranya menggunakan *Instagram*, salah satu platform terpopuler, menurut riset dari *Meltwater*. *Instagram* merupakan platform digital yang menjangkau khalayak luas dan memfasilitasi pertukaran informasi yang cepat karena elemen visualnya yang menarik dan interaktif. Pemerintah daerah, khususnya di tingkat Kelurahan dan kecamatan, harus memanfaatkan peluang ini untuk meningkatkan keterbukaan, mendorong keterlibatan masyarakat, dan mempercepat efektivitas penyebaran informasi (Rianty & Ardieansyah, 2025).

Menurut Laporan Digital Indonesia Februari 2025 dari *We Are Social* dan *Meltwater*, masyarakat Indonesia cukup aktif di media sosial, terutama mereka yang berusia 16 tahun ke atas. Dengan 91,7% pengguna, *WhatsApp* adalah aplikasi terpopuler, diikuti oleh *Facebook* (83,0%), *Instagram* (84,6%), dan *TikTok* (77,4%). Hal ini menunjukkan bahwa situs media sosial seperti *Facebook*, *Instagram*, dan *TikTok* menjadi bagian integral dari kehidupan digital sehari-hari masyarakat. Tingginya persentase penggunaan ini menunjukkan bahwa media sosial merupakan sumber informasi penting bagi masyarakat umum selain sebagai alat komunikasi dan hiburan.

Kota Malang menduduki peringkat teratas dalam Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) 2025. Saat kegiatan pelatihan Pengelolaan Media Sosial dan Keamanan Gawai, sekitar 60,4% penduduk kota Malang aktif menggunakan media sosial atau merupakan anggota ekosistem digital, ungkap Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Dengan jumlah penduduk Kota Malang mendekati 900.000 jiwa (per akhir 2024 mencapai 889.359 jiwa), maka estimasi pengguna media sosial/digital di Kota Malang pada tahun 2025 berada di kisaran 530.000 hingga 550.000 jiwa. Selain itu, hampir setengah dari penduduk Indonesia aktif di media sosial, menurut statistik nasional. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya bagi pemerintah untuk memanfaatkan media sosial, khususnya *Instagram*, untuk menjangkau semua lapisan masyarakat.

Penggunaan media sosial oleh organisasi pemerintah sejalan dengan kebijakan manajemen komunikasi publik. Melalui pedoman resmi yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, pemerintah

Journal of Governance Innovation
Volume 8, Number 1, Maret 2026
(P-ISSN) 2656-6273, (E-ISSN) 657-1714
DOI Number 10.36636/jogiv.v8i1.9440

pusat mendorong tiap instansi pemerintah untuk memanfaatkan media sosial guna mengedukasi masyarakat. Selain itu, penggunaan media sosial mendukung implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang akurat, transparan, dan mudah diakses.

Sebagai unit pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat, Kelurahan berperan penting dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan publik, kegiatan masyarakat, serta kebijakan pemerintah daerah. Salah satu instansi pemerintah yang telah menggunakan media sosial adalah Kelurahan Merjosari di Kota Malang, yang menggunakan *YouTube*, *Instagram*, dan *TikTok* untuk menyebarkan informasi kepada warga setempat. Tapi, *Instagram* merupakan platform utama yang di gunakan di Merjosari.

Penggunaan media sosial oleh pemerintah tidak selalu optimal untuk mendorong keterbukaan informasi publik. Menurut penelitian sebelumnya, penggunaan media sosial oleh pemerintah seringkali terbatas pada penyebaran informasi satu arah dan belum sepenuhnya digunakan sebagai alat komunikasi publik dua arah. Selain itu, terdapat masalah yang terkait dengan manajemen konten, keterbatasan sumber daya manusia, dan kurangnya aturan yang jelas untuk pengelolaan media sosial di tingkat pemerintah daerah. Karena keadaan tersebut, penelitian tentang bagaimana pemerintah daerah memanfaatkan media sosial, khususnya *Instagram*, untuk memberikan informasi publik sangat relevan.

Berdasarkan alasan yang telah disebutkan di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk menyelidiki bagaimana *Instagram* digunakan di Kelurahan Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, sebagai alat penyebaran informasi publik dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pengelolaannya.

Methods

Untuk memahami sepenuhnya bagaimana *Instagram* digunakan di Merjosari sebagai media penyebaran informasi publik, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metodologi deskriptif. Wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data. Warga yang mendapatkan informasi melalui akun *Instagram* Merjosari dan administrator akun media sosial menjadi subjek utama wawancara.

Paradigma analisis interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan digunakan untuk

Journal of Governance Innovation
Volume 8, Number 1, Maret 2026
(P-ISSN) 2656-6273, (E-ISSN) 657-1714
DOI Number 10.36636/jogiv.v8i1.9440

menganalisis data. Penyederhanaan, pengorganisasian, dan pengklasifikasian data yang dikumpulkan memungkinkan reduksi data, dan deskripsi naratif digunakan untuk menyajikan data. Fase terakhir, perumusan kesimpulan, dilakukan secara bertahap menggunakan hasil analisis.

Kerangka analisis penelitian ini mengacu pada indikator Keterbukaan Informasi Publik yang meliputi kualitas informasi, kemudahan akses informasi, dan tingkat interaksi dan respons. Kekurangan penelitian ini adalah karena hanya fokus pada satu kelurahan saja sehingga menyulitkan ekstrapolasi hasil, dan kemungkinan *subjektivitas* dalam proses observasi dan wawancara. Namun, untuk tetap memberikan gambaran lengkap tentang penggunaan *Instagram* sebagai alat keterbukaan informasi publik di tingkat kelurahan, semua tahapan penelitian dilakukan secara metodis dan terbuka.

Result and Discussion

Pemanfaatan *Instagram* Sebagai Sarana Keterbukaan Informasi Publik

Salah satu taktik untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik adalah penggunaan media sosial oleh lembaga pemerintah. Sebagai media komunikasi digital, *Instagram* memiliki manfaat untuk memberikan informasi kepada publik secara tepat waktu, menarik secara visual, dan mudah diakses. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, Merjosari telah memanfaatkan *Instagram* sebagai media untuk menyampaikan informasi terkait kegiatan kelurahan, pelayanan administrasi, serta berbagai pengumuman kepada masyarakat.

Temuan studi ini menunjukkan bagaimana penggunaan *Instagram* oleh Kelurahan Merjosari memfasilitasi penyebaran informasi publik yang lebih cepat dan mudah. Hal ini sejalan dengan konsep Keterbukaan Informasi Publik, yang menyoroti pentingnya aksesibilitas dan keterbukaan informasi pemerintah. Selain menyediakan informasi, pemerintah menggunakan media sosial untuk memfasilitasi ruang interaksi bersama masyarakat melalui fitur seperti pesan langsung dan komentar.

Masyarakat telah memperoleh banyak manfaat dari penggunaan *Instagram* sebagai media penyebaran informasi. Informasi mengenai acara, program pemerintah, dan layanan administrasi lebih mudah dan cepat diakses oleh warga setempat. Selain itu, *platform* ini memungkinkan masyarakat dan pemerintah untuk berkomunikasi langsung melalui pesan pribadi dan komentar.

Selain itu, penggunaan media sosial oleh pemerintah mencerminkan proses pemerintahan yang lebih transparan dan

Journal of Governance Innovation
Volume 8, Number 1, Maret 2026
(P-ISSN) 2656-6273, (E-ISSN) 657-1714
DOI Number 10.36636/jogiv.v8i1.9440

partisipatif. Media sosial dapat menjadi instrumen yang efektif untuk komunikasi publik jika dikelola dengan baik dan didukung oleh sumber daya manusia yang memadai. Namun, masih ada kendala dalam pemanfaatan *Instagram* oleh Merjosari sebagai media penyebaran informasi publik, terutama terkait manajemen konten, pembaruan informasi, dan kekurangan SDM. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan yang lebih optimal agar media sosial dapat dimanfaatkan secara maksimal dalam mendukung keterbukaan informasi publik.

Kemampuan Media Menyampaikan Informasi (Media *Richness*)

Kriteria penting untuk mengevaluasi efektivitas media sosial sebagai alat komunikasi publik adalah kemampuannya untuk menyampaikan informasi. Konsep kekayaan media menyatakan bahwa suatu media dikatakan berhasil jika dapat memberikan informasi secara lengkap, jelas, dan mudah dipahami oleh penerima.

Menurut temuan penelitian, akun *Instagram* Merjosari dapat secara efektif dalam menyampaikan informasi publik. Informasi yang dipublikasikan mudah dipahami karena menggabungkan gambar, video, dan teks penjelasan yang ringkas. Audiens dapat lebih cepat dan efisien memahami pesan ketika komponen visual seperti gambar dan video disertakan.

Selain itu, ada beberapa tahapan yang dilakukan dalam memposting informasi ke akun *Instagram* kelurahan, mulai dari dokumentasi kegiatan hingga mengedit materi sebelum diposting. Prosedur ini bertujuan untuk mengurangi kemungkinan kesalahpahaman dan menjamin bahwa informasi tersebut relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Kualitas dan Kejelasan Informasi

Komponen penting dari keterbukaan informasi publik meliputi kualitas dan kejelasan informasi. Instansi pemerintah wajib memberikan informasi yang akurat, relevan, dan mudah dipahami.

Menurut temuan penelitian, setiap konten yang diunggah ke akun *Instagram* Merjosari terlebih dahulu telah diverifikasi. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan benar, valid, dan sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Setiap unggahan memiliki keterangan yang memberikan penjelasan rinci tentang topik postingan, yang semakin memperkuat pemahaman informasi. Bahasa yang sederhana memudahkan orang dengan latar belakang pendidikan yang berbeda untuk memahami konten tersebut.

Namun, penelitian mengungkapkan bahwa informasi tertentu, terutama tentang

Journal of Governance Innovation
Volume 8, Number 1, Maret 2026
(P-ISSN) 2656-6273, (E-ISSN) 657-1714
DOI Number 10.36636/jogiv.v8i1.9440

layanan administrasi, tidak diperbarui secara rutin. Masyarakat terkadang terpaksa mencari informasi dari unggahan sebelumnya di bagian bawah halaman akun *Instagram*. Oleh karena itu, pembaruan informasi secara berkala menjadi hal yang penting untuk meningkatkan kualitas informasi yang disampaikan kepada masyarakat.

Kemudahan Akses Informasi

Prinsip utama transparansi informasi publik adalah kemudahan akses, yang menyatakan bahwa informasi yang diberikan oleh badan publik harus tersedia bagi masyarakat umum tanpa adanya hambatan.

Menurut penelitian, penggunaan *Instagram* di Kelurahan Merjosari mempermudah akses warga terhadap informasi tentang layanan dan kegiatan di kelurahan tersebut. Sebelumnya, informasi biasanya disebarkan melalui papan pengumuman, spanduk, atau ketua rukun warga (RW). Di sisi lain, warga dapat menggunakan perangkat seluler mereka untuk langsung mendapatkan informasi melalui *Instagram*. Kemudahan ini memungkinkan warga untuk menerima informasi tanpa harus mengunjungi kantor kelurahan, sehingga meningkatkan efisiensi layanan publik sekaligus menghemat waktu dan uang.

Namun demikian, peneliti juga menemukan bahwa fitur-fitur utama *Instagram* seperti fungsi sorotan untuk mengorganisir informasi penting belum dimanfaatkan secara maksimal. Karena itu, warga setempat mungkin harus menelusuri unggahan lama untuk mendapatkan informasi yang mereka inginkan.

Tingkat Interaksi dan Respon

Selain sebagai sarana penyebaran informasi, media sosial memfasilitasi komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah. Interaksi media sosial dapat meningkatkan keterlibatan publik dan memperbaiki hubungan antara masyarakat dan pemerintah.

Menurut temuan penelitian, masyarakat dan pemerintah berkomunikasi melalui akun *Instagram* Merjosari. Melalui kolom komentar atau pesan langsung, warga dapat menyampaikan pertanyaan, rekomendasi, atau keluhan, dan pemerintah berupaya untuk menanggapinya.

Pertukaran melalui media sosial ini menunjukkan komunikasi dua arah dan memberi masyarakat kesempatan untuk secara langsung menyampaikan aspirasi mereka kepada pemerintah.

Journal of Governance Innovation
Volume 8, Number 1, Maret 2026
(P-ISSN) 2656-6273, (E-ISSN) 657-1714
DOI Number 10.36636/jogiv.v8i1.9440

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Merjosari menggunakan *platform* online seperti *Instagram* dan media tradisional seperti banner untuk menjalankan fungsinya dalam memberikan layanan publik dengan menggunakan *Instagram* sebagai media informasi. Namun, pada kenyataannya, terdapat faktor yang mendukung dan menghambat penggunaan media ini.

Temuan penelitian menunjukkan sejumlah alasan yang mendorong penggunaan *Instagram* oleh Merjosari sebagai platform untuk menyampaikan informasi publik. Salah satu poin penting adalah kerja sama dari pemerintah kota, yang memberikan informasi terorganisir yang kemudian dapat dibagikan oleh Kelurahan melalui media sosial. Selain itu, kehadiran Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) membantu dalam penyebaran informasi dan memudahkan publikasi berbagai kegiatan di lingkungan masyarakat.

Namun, terdapat sejumlah kendala. Salah satu tantangan terbesar adalah keterbatasan sumber daya manusia, baik dari segi kuantitas maupun kapasitas, yang ditugaskan untuk manajemen media sosial. Pengelolaan konten yang optimal terhambat oleh kurangnya pelatihan manajemen media sosial. Selain itu, pemeliharaan akun *Instagram* sangat bergantung pada inisiatif admin karena tidak adanya standar operasional prosedur (SOP) untuk manajemen media sosial, yang dapat memengaruhi akses publik terhadap informasi yang konsisten.

Conclusion

Kesimpulan

Menurut hasil penelitian, Kelurahan Merjosari telah menggunakan *Instagram* untuk menginformasikan kepada publik tentang kegiatan, layanan administrasi, dan pengumuman kebijakan. *Platform* ini menunjukkan bagaimana media sosial dapat mendorong keterbukaan informasi publik di tingkat pemerintah daerah dengan memfasilitasi akses warga terhadap informasi dan menawarkan ruang percakapan interaktif antara pemerintah dan masyarakat.

Sejumlah tantangan telah menghambat penggunaan *Instagram* secara maksimal, termasuk tidak adanya standar operasional prosedur untuk pengelolaan media sosial, kekurangan sumber daya manusia, dan keterbatasan dalam pengelolaan konten digital. Oleh karena itu, peningkatan pengelola dan pembuatan kebijakan manajemen media sosial sangat penting untuk memanfaatkan *Instagram* secara optimal dalam mendorong keterbukaan informasi publik.

Journal of Governance Innovation
Volume 8, Number 1, Maret 2026
(P-ISSN) 2656-6273, (E-ISSN) 657-1714
DOI Number 10.36636/jogiv.v8i1.9440

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, sejumlah saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan penggunaan *Instagram* di Merjosari sebagai media penyebaran informasi publik.

Pertama, memastikan masyarakat selalu mendapatkan informasi terkini dan relevan, pemerintah harus terlebih dahulu memperkuat manajemen media sosialnya dengan rutin memperbarui informasi, terutama tentang layanan administrasi dan kegiatan.

Kedua, peningkatan kemampuan sumber daya manusia dalam mengelola media sosial sangat penting. Hal ini dapat dilakukan, misalnya, dengan memberikan bimbingan atau pelatihan dalam komunikasi publik dan manajemen konten digital. Pengelolaan akun media sosial dapat dilakukan lebih efisien dan profesional dengan peningkatan kompetensi.

Ketiga, penetapan pedoman atau standar operasional prosedur (SOP) untuk manajemen media sosial penting untuk menghasilkan sistem manajemen informasi yang lebih terorganisir, konsisten, dan berkelanjutan.

Keempat, agar masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi tanpa harus membaca postingan sebelumnya, fitur *Instagram* seperti sorotan, cerita, dan pengelompokan informasi penting perlu dioptimalkan.

Diharapkan bahwa dengan menerapkan langkah-langkah ini, penggunaan *Instagram* sebagai alat untuk mengungkapkan informasi publik akan menjadi lebih efisien dan meningkatkan akses publik terhadap layanan informasi berkualitas tinggi.

References

Ainussyifa, Z., & Srisadono, W. (2022). Pemanfaatan *Instagram* oleh Kementerian Sosial untuk memperkuat citra dan kepercayaan publik. *Jurnal Cyber PR, 2*(2), 133-144. Jakarta: Universitas Cyber. DOI: https://doi.org/10.32509/cyberpr.v2i2.2429

Damayanti, A., Delima, I. D., & Suseno, A. (2023). *Instagram* sebagai media informasi dan publikasi: Studi kualitatif akun @rumahkimkotatangerang. *Jurnal Publikasi Ilmu Komunikasi Media dan Cinema, 6*(1), 173-190. Tangerang: Universitas Tangerang. DOI: https://doi.org/10.24076/pikma.v6i1.1308

Diasicha, A. A., & Khotimah, N. (2025). Strategi dan optimalisasi *Instagram* sebagai platform layanan informasi publik di Kota Semarang. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi, 6*(2), 2723-7079. Semarang: Universitas Semarang. DOI: https://doi.org/10.63447/jimik.v6i2.1368

Instruksi Presiden No. 9 Tahun 2015 tentang pengelolaan komunikasi publik. Jakarta: Sekretariat Negara RI.

Khatimah, H. (2018). Fungsi media dalam interaksi sosial dan komunikasi masyarakat. *TASAMUH, 16*(1), 1-15. Bandung: Universitas Islam Bandung. DOI: https://doi.org/10.20414/tasamuh.v16i1.548

Komisi Informasi Pusat RI. (2022). Jurnal praktik keterbukaan informasi publik. Jakarta: Komisi Informasi Pusat RI.

Mahkamah Agung RI. (2021). Inovasi penggunaan media sosial oleh instansi pemerintah. Jakarta: Badan Strategi dan Pendidikan Hukum MA.

Maulani, R. Z., Syarah, M. M., & Susilowati. (2023). Peran komunikasi publik *Instagram* dalam meningkatkan keterbukaan informasi di BKN RI. *Jurnal Ilmu Komunikasi, 3*(4), 386-396. Jakarta: Universitas BKN. DOI: https://doi.org/10.70704/bc.v3i4.326

Meltwater. (2025). Laporan global penggunaan digital di Indonesia. London: Meltwater. Diakses 13 Oktober 2025.

Nasrullah, R. (2017). Media sosial: Perspektif komunikasi, budaya digital, dan teknologi. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nasution, A. F. (2023). Metode penelitian kualitatif untuk ilmu sosial. Bandung: Harfa Creative.

Nawawi, Z. (2013). Manajemen pemerintahan: Teori dan praktik. Jakarta: Rajawali Pers.

Nur, E. (2021). Peran media tradisional menghadapi serbuan media online. *Majalah Semi Ilmiah Populer Komunikasi Massa, 2*(1), 1-12. Jakarta: Universitas Komunikasi. DOI: https://jkd.komdigi.go.id/index.php/mkm/article/view/4198

Peraturan Menteri PANRB Nomor 83 Tahun 2012 tentang pedoman pemanfaatan media sosial instansi pemerintah. Jakarta: Kementerian PANRB.

Peraturan Walikota Malang No. 81 Tahun 2019 tentang struktur dan fungsi kecamatan. Malang: Pemerintah Kota Malang.

Persia, L. R., & Chariuni, D. (2025). Tantangan komunikasi digital dalam pengelolaan media sosial pemerintah Kota Bogor. *Jurnal Penelitian Inovatif, 5*(3), 1939-1946. Bogor: Universitas Bogor. DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.1608

Purnia, D. S., & Alawiyah, T. (2020). Strategi metode penelitian untuk tugas akhir. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rianti, R. T., & Ardiensyah. (2025). *Instagram* untuk layanan publik: Pengaruhnya terhadap akses informasi di Kecamatan Sirimau. *Jurnal Teknik Informatika dan Teknologi Informasi, 5*(1), 352-369. Ambon: Universitas Sirimau. DOI: https://doi.org/10.55606/jutiti.v5i1.5320

Sari, W. P., & Soegiarto, A. (2021). Praktik public relations pemerintah Indonesia dalam penggunaan media sosial. *ICHELSS: International Conference on Humanities, Education, Law, and Social Sciences, 1*(1), 1-12. Jakarta: Universitas Indonesia.

Siregar, R. K. (2024). Pemahaman keterbukaan informasi publik di tingkat daerah. Pekanbaru: Kanwil DJKN Riau.

Sugiyono. (2018). Metode penelitian kualitatif: Panduan praktis. Bandung: Alfabeta.

Susanto, D., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Validasi data dalam penelitian ilmiah: Teknik dan prosedur. *Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora, 1*(1), 53-61. Jakarta: Universitas Terbuka. DOI: https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60

Sutrisna. (2020). Analisis pelayanan informasi publik di badan pengawas pemilu Kabupaten Siak. Tesis, Ilmu Administrasi, Universitas Islam Riau, Riau.

Ulayya, K. N., Prihasari, D., & Perdanakusuma, A. R. (2022). Pemanfaatan media sosial oleh pemerintah kota untuk komunikasi publik. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 6*(5), 2064-2071. Jakarta: Universitas Komputer Indonesia. DOI: https://doi.org/10.21462/j-ptiik.v6i5.10973

Ummi, N. S. (2024). *Instagram* @Polres_Pelalawan sebagai sarana informasi kegiatan kepolisian resor. Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Jakarta: Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Badan Pemeriksa Keuangan RI.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Jakarta: Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Badan Pemeriksa Keuangan RI.

Wibawa, L., Amalia, A., Ramadoni, A. A., Huda, M. K., Alimi, F., & Larassaty, A. L. (2022). Pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kompetensi kinerja karyawan PT. Jalur Nugraha Ekakurir Counter Agen Park Royal Sidoarjo. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 9*(2). Sidoarjo: Universitas Ekonomi dan Bisnis. DOI: https://doi.org/10.34308/eqien.v9i2.369

Profile

Shyane Devesty Natalia lahir di Melolo pada 26 Desember 2000. Menyelesaikan pendidikan SD, SMP dan SMA di Kabupaten Sumba Timur, Nusa Tenggara Timur, melanjutkan S1 di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang. Saat ini masih dalam proses tugas akhir. Email : vestynatalia@gmail.com, HP : 082236145626, Alamat : Jl. Kecubung Barat No.18b, Tlogomas, Lowokwaru Kota Malang, Jawa Timur, Indonesia.