

TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK MELALUI INSTAGRAM: STUDI KASUS KELURAHAN MEDOKAN SEMAMPIR, KECAMATAN SUKOLILO, KOTA SURABAYA

Oleh :

Sahril¹⁾, Anggar Putra²⁾

¹ Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

² Universitas Nggusuwaru

email: ramadhansahril032@gmail.com

Informasi Artikel

Riwayat Artikel :

Submit, 9 Juli 2025

Revisi, 7 Agustus 2025

Diterima, 20 Agustus 2025

Publish, 15 September 2025

Kata Kunci :

Instagram,
Pelayanan Publik,
Transparansi,
Akuntabilitas.

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji pemanfaatan media sosial Instagram sebagai instrumen untuk memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Medokan Semampir, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. Fokus utama penelitian tertuju pada penggunaan akun resmi Instagram @kel_mesem sebagai media diseminasi informasi layanan, sarana interaksi antara pemerintah kelurahan dan masyarakat, serta platform dokumentasi aktivitas pemerintahan secara terbuka. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Instagram berperan signifikan dalam mempercepat akses informasi publik, meningkatkan partisipasi warga, dan memperkuat akuntabilitas pemerintahan kelurahan. Meskipun demikian, efektivitas pemanfaatan media sosial ini masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, terutama lansia, serta belum tersedianya prosedur standar terkait perlindungan data. Faktor pendukung utama keberhasilan strategi ini meliputi kesiapan sumber daya manusia, pelatihan teknis dari pemerintah kecamatan, dan kepemimpinan lokal yang progresif. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan literasi digital secara menyeluruh dan pembentukan tim pengelola media sosial yang profesional sebagai langkah strategis untuk mengoptimalkan penggunaan Instagram sebagai instrumen pelayanan publik yang transparan dan partisipatif.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license



Corresponding Author:

Nama: Sahril

Afiliasi: Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: ramadhansahril032@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang transparan memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun tingkat kepercayaan masyarakat (Alessandro et al., 2021). Transparansi itu sendiri adalah prinsip yang memungkinkan setiap individu untuk bebas mengakses informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan (Judijanto et al., 2024). Beragam informasi mengenai kebijakan, mulai dari proses perumusan hingga implementasi dan pencapaian hasil, disajikan melalui platform tersebut. Transparansi sendiri dapat dimaknai sebagai hak

masyarakat untuk memperoleh akses informasi secara mudah dan terbuka, di mana mereka juga memiliki kesempatan untuk melakukan pengawasan secara partisipatif aspek transparansi ini sangat penting dalam upaya mencapai kualitas pemerintahan yang lebih baik (Suhardi et al., 2023). Instansi pemerintah daerah berperan sebagai sumber informasi utama bagi masyarakat, dan media sosial menjadi *platform* yang efektif untuk menyebarluaskan informasi tersebut (Judijanto et al., 2024).

Perkembangan pesat era digital telah menjadikan media sosial sebagai salah satu sarana komunikasi utama yang berpengaruh secara signifikan terhadap berbagai dimensi kehidupan manusia (Kraus et al., 2022). Salah satunya adalah pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Media sosial memberikan kesempatan bagi instansi pemerintah daerah untuk berpartisipasi secara aktif dalam diskusi dan berinteraksi langsung dengan masyarakat (Rohayati & Abdillah, 2024). Melalui *platform* ini, mereka dapat dengan mudah menyampaikan informasi terkait kebijakan publik atau layanan lainnya, serta memberikan tanggapan terhadap aduan masyarakat dengan cepat (Tegegn, 2024). Fenomena ini telah menciptakan paradigma baru dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat, di mana informasi dapat disampaikan secara cepat, luas, dan interaktif.

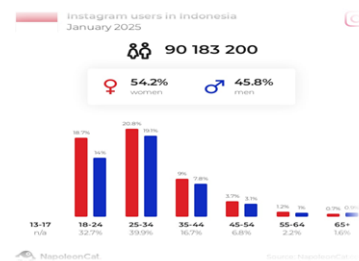
Media sosial telah menghadirkan beragam peluang baru untuk interaksi dan keterlibatan masyarakat. Melalui *platform-platform* seperti *Twitter*, *Facebook*, *Instagram*, dan *WhatsApp*, pemerintah serta institusi publik mampu berkomunikasi secara langsung dengan warga, menerima masukan, dan mendorong partisipasi publik dalam proses pembuatan kebijakan (Fransisca & Ningsih, 2023). Salah satu aplikasi media sosial yang kini semakin diminati adalah Instagram.

Instagram telah berhasil menarik perhatian berbagai kalangan usia di era modern ini. Dengan memanfaatkan platform tersebut, keluhan dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas dan beragam dengan lebih mudah. Media sosial sebagai alat komunikasi telah secara signifikan mengubah cara kita berinteraksi (Ting et al., 2015), memungkinkan komunikasi yang cepat dan mudah antara individu, kelompok, dan organisasi. Dengan hanya beberapa ketukan atau klik, pesan dapat dikirim dan diterima dalam sekejap, menjadikan koneksi di seluruh dunia tanpa batas geografis.

Penggunaan *Instagram* memiliki peranan yang signifikan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan masyarakat. Melalui platform ini, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai aktivitas yang dilakukan oleh kelurahan, memberikan umpan balik, bahkan berkolaborasi untuk menciptakan layanan yang lebih baik. Dengan memanfaatkan fitur analitik yang ada, kelurahan dapat memantau dan mengevaluasi kinerja serta program layanan masyarakat yang telah diluncurkan. Hal ini memberikan kesempatan bagi mereka untuk melakukan perubahan yang diperlukan demi meningkatkan efektivitas strategi komunikasi di masa depan (Stamati et al., 2014).

Selain itu, *Instagram* sebagai *platform* komunikasi telah mengubah cara kita berinteraksi secara signifikan, terutama dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan publik. Hal ini menciptakan peluang baru bagi pemerintah daerah,

khususnya di tingkat kelurahan, sebagai upaya memperkuat keterhubungan dan kedekatan dengan masyarakat. Sebagai hasilnya, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan mengalami peningkatan (Rahman et al., 2022). Cecile Zachlod, menjelaskan bahwa pemanfaatan media sosial dalam komunikasi pemerintahan mempermudah interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan berbagai pihak lainnya, sehingga mendukung proses negosiasi dan pencapaian kesepakatan (Zachlod et al., 2022).



Gambar 1. pengguna isntagram di Indonesia pada tahun 2025

Sumber: *napoleoncat.com* (Januari, 2025)

Instagram merupakan salah satu platform media sosial yang paling populer saat ini, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.1. Pada Januari 2025, tercatat sebanyak 90.183.200 pengguna Instagram di Indonesia, yang setara dengan 31,8% dari total populasi. Mayoritas pengguna berasal dari kelompok perempuan, yakni sebesar 54,2% dari keseluruhan pengguna. Pengguna yang dominan di platform ini berasal dari kelompok usia 25 hingga 34 tahun, dengan total pengguna mencapai 36.000.000 juta orang. Sementara itu, selisih terbesar antara pengguna laki-laki dan perempuan ditemukan pada kelompok usia 18 hingga 24 tahun, yang mencapai 12,6 juta orang (Napoleoncat, 2025).

Pada periode yang sama, laporan Andi Link mencatat bahwa sekitar 143 juta penduduk Indonesia, atau sebesar 50,2% dari total populasi, merupakan pengguna aktif media sosial. Data ini mencerminkan peran strategis media sosial sebagai platform utama dalam aktivitas komunikasi, akses informasi, dan konsumsi hiburan di Indonesia. Dengan fokus pada konten visual, Instagram sendiri memiliki 103 juta pengguna. Jangkauan iklan di Instagram mencakup 36,3% dari total populasi dan 48,7% dari pengguna internet (Link, 2025). Data ini menunjukkan bahwa perilaku pengguna media sosial di Indonesia terus berkembang dengan pesat.

Media sosial memberikan kemudahan bagi individu untuk berinteraksi, bersosialisasi, dan berkomunikasi secara real-time tanpa terikat oleh batasan geografis maupun temporal (Zhang et al., 2023). Media ini mengundang semua yang berminat untuk berpartisipasi, memberikan kontribusi, masukan secara terbuka, serta berbagi informasi dengan cepat dan tanpa batas (Gebremariam et al., 2023). Dalam konteks tersebut, penggunaan media sosial oleh seluruh institusi pemerintahan di

Indonesia sebagai sarana penyebaran informasi terkait layanan publik merupakan langkah yang logis dan relevan. Namun demikian, pada tataran implementasi, pemanfaatan media sosial dalam sektor publik masih tergolong terbatas dan belum optimal (Yaqub & Alsabban, 2023). Indonesia sering menghadapi berbagai tantangan yang menghambat terciptanya Tantangan-tantangan ini sering kali berkaitan dengan kurangnya kesiapan sumber daya manusia dalam memanfaatkan infrastruktur yang tersedia.

Kualitas informasi dalam setiap postingan di media sosial pemerintahan kota dapat menjadi daya tarik tersendiri dan memberikan kesan positif terhadap pemerintah. Oleh karena itu, kualitas informasi menjadi indikator penting untuk menilai seberapa baik informasi tersebut dapat disajikan dengan lengkap dan jelas. Kualitas informasi adalah ukuran seberapa baik informasi dan pengetahuan disampaikan kepada publik. Dengan kata lain, informasi yang berkualitas berfokus pada seberapa baik penilaian pengguna terhadap manfaat dan relevansi informasi tersebut, termasuk keakuratan informasi yang disajikan (Paljug, 2025).

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Media Sosial Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur menetapkan sejumlah prinsip penting dalam Pasal 2, antara lain: a) Faktual, yakni informasi yang disampaikan melalui media sosial harus didasarkan pada data dan fakta yang akurat dengan memperhatikan kepentingan publik; b) Partisipasi dan keterlibatan (*participation and engagement*), yaitu penyebaran informasi yang disertai dengan upaya menjalin dan mempertahankan hubungan aktif dengan masyarakat; dan c) Keterlibatan, yang menekankan pentingnya interaksi dua arah antara pemerintah dan warga dalam penggunaan media sosial. Dengan mengikuti prinsip-prinsip ini, diharapkan informasi yang disampaikan oleh pemerintah dapat lebih efektif dan berdampak positif bagi masyarakat.

Irmawati menekankan bahwa transparansi merupakan elemen krusial dalam mewujudkan keterbukaan akses terhadap informasi publik, sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang mengatur mekanisme pelaksanaan tugas pemerintahan dan organisasi negara secara terbuka. Salah satu indikator utama dari *good governance* adalah adanya kewajiban bagi pemerintah untuk menjamin keterbukaan informasi kepada publik. Selain itu, hal ini juga menjamin kepastian hukum terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan dan berpartisipasi dalam mengawasi jalannya penyelenggaraan negara atau pemerintahan (Arya et al., 2022).

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sebagai fondasi utama dalam mendukung integrasi serta percepatan layanan digital di lingkungan pemerintahan. Dalam peraturan ini, pemerintah diharapkan untuk menciptakan tata kelola yang baik. Sebuah pemerintahan yang baik diharapkan mampu memberikan respon yang efektif dan transparan terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di masyarakat. Dengan pesatnya perkembangan media sosial, akses masyarakat terhadap informasi secara daring kini semakin mudah (Sari & Basit, 2020). Konsekuensinya, pemerintah pada berbagai tingkatan terus berupaya mengembangkan strategi komunikasi dan interaksi yang lebih efektif dan transparan. Upaya tersebut juga diarahkan untuk mendorong kolaborasi serta meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan berbagai aktivitas pemerintahan.

Akun Instagram Instagram @kel_mesem 2025 dipilih sebagai objek penelitian karena telah beroperasi sejak tahun 2021 dan berhasil mengumpulkan 1.307 pengikut yang terus bertambah setiap harinya.



Gambar 2. Tampilan Akun Instagram Kel_Mesem
Sumber: Instagram @kel_mesem 2025

Gambar di atas mencerminkan komitmen Kelurahan Medokan Semampir untuk meningkatkan transparansi dan kualitas informasi dalam pelayanan publik. Salah satu langkah inovatif yang diambil adalah pemanfaatan media sosial Instagram. Dalam upaya menciptakan pelayanan yang lebih efektif, peran media sosial menjadi sangat krusial dalam reformasi birokrasi dan menciptakan pemerintahan yang lebih akuntabel. Kelurahan Medokan Semampir secara kreatif mengadopsi Instagram sebagai platform untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan hadirnya akun resmi @kel_mesem, mereka berkomitmen untuk menyampaikan berbagai informasi terkait pelayanan demi meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat, guna menghadirkan layanan yang lebih baik.

Penelitian tentang pemanfaatan Instagram dalam pemerintahan Kelurahan Medokan Semampir menjadi sangat relevan untuk beberapa alasan.

Pertama, di era digital saat ini, penggunaan media sosial telah menjadi bagian penting dari cara kita berkomunikasi dan berinteraksi. Dalam konteks pemerintahan kelurahan, Instagram berfungsi sebagai alat yang efektif untuk menyampaikan informasi kepada warga, memfasilitasi dialog dua arah antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan keterlibatan publik dalam proses pengambilan keputusan.

Kedua, Kelurahan Medokan Semampir menghadapi tantangan dengan perkembangan teknologi saat ini yang dapat diatasi dan diminimalisasi melalui pemanfaatan media sosial, khususnya Instagram. Beberapa tantangan tersebut meliputi masalah komunikasi antara pemerintah kelurahan dan penduduk, kurangnya Masyarakat dalam akses informasi mengenai kegiatan pemerintahan, serta kesulitan dalam menggali dukungan atau partisipasi masyarakat dalam proyek pembangunan. Dengan memahami bagaimana media sosial, terutama Instagram, dapat diintegrasikan dalam struktur pemerintahan Kelurahan Medokan Semampir, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat, transparansi pemerintah, dan efisiensi dalam penyampaian informasi. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pemanfaatan Media Sosial Instagram Untuk Meningkatkan Transparansi Pelayanan Terhadap Masyarakat di Kelurahan Medokan Semampir, Kecamatan Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur”.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pemanfaatan Instagram dalam upaya meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kelurahan Medokan Semampir, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi terhadap aktivitas akun Instagram resmi Instagram @kel_mesem 2025, wawancara mendalam dengan informan kunci seperti lurah, staf kelurahan, dan warga yang aktif mengikuti akun tersebut, serta dokumentasi berupa unggahan visual dan interaksi digital terkait informasi pelayanan publik. Untuk meningkatkan validitas temuan, penelitian ini melakukan triangulasi dengan membandingkan data dari berbagai sumber dan metode. Analisis data dilakukan melalui tahapan yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yakni reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengeksplorasi dinamika komunikasi digital antara pemerintah kelurahan dan masyarakat dalam konteks tata kelola pelayanan publik yang transparan dan partisipatif (Miles et al., 2014).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pemanfaatan Instagram untuk Meningkatkan Transparansi dan Akses Informasi Publik.

Kelurahan Medokan Semampir, yang terletak di Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya, telah memanfaatkan akun Instagram resminya @kel_mesem sejak tahun 2021 sebagai sarana komunikasi publik yang terbuka. Media sosial ini digunakan untuk menyampaikan informasi terkait jadwal pelayanan, pengumuman program pemerintah, dokumentasi kegiatan administrasi dan sosial, hingga menanggapi pertanyaan warga secara langsung. Pemanfaatan konten visual seperti foto, video, dan infografis telah menjadi strategi utama dalam menjangkau masyarakat secara lebih luas dan menarik (Wawancara, 22 April 2025).

Menurut Informan 1, pihak kelurahan aktif membuat dan membagikan konten informatif sebagai bagian dari komitmen terhadap pelayanan publik yang transparan. Namun, berdasarkan keterangan Informan 2, tingkat keterlibatan masyarakat melalui komentar dan pesan langsung masih tergolong rendah. Warga memang memberikan masukan, tetapi tidak semua merespons secara aktif terhadap informasi yang dipublikasikan (Wawancara, 22 April 2025). Ini menunjukkan bahwa keberadaan media sosial belum sepenuhnya diimbangi oleh partisipasi digital yang optimal.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Hendra dan Fahlevi yang menyatakan bahwa kehadiran media sosial telah meningkatkan interaktivitas dan transparansi dalam komunikasi pemerintah dengan masyarakat. Akan tetapi, efektivitasnya sangat dipengaruhi oleh kualitas strategi komunikasi yang dijalankan dan partisipasi aktif dari masyarakat. Tanpa keterlibatan publik yang tinggi, media sosial hanya menjadi media penyiaran satu arah dan kehilangan potensinya sebagai ruang dialog publik (Hendra & Fahlevi, 2024).



Gambar 3 pemberitahuan pelayanan kelurahan medokan semampir

Sumber: Instagram @kel_mesem 2025

Lebih lanjut, Instagram juga terbukti efektif dalam menjembatani kesenjangan akses informasi antara pemerintah dan warga. Sebagaimana diungkapkan Informan 1, media sosial ini memberikan kemudahan dalam menyampaikan informasi secara cepat kepada khalayak luas. Informan 3 menambahkan bahwa konten-konten yang diunggah secara rutin mencakup berbagai aspek

penting seperti jadwal pelayanan administrasi dan kegiatan masyarakat (Wawancara, 22 April 2025). Bahkan, menurut Informan 4, keberadaan Instagram membuat warga tidak lagi harus mendatangi kantor kelurahan hanya untuk memperoleh informasi dasar yang semua dapat diakses secara daring (Wawancara, 23 April 2025).

Pernyataan ini diperkuat oleh Firman, dkk menegaskan bahwa transparansi layanan publik sangat ditentukan oleh kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam penyampaian informasi kepada masyarakat (Firman et al., 2024). Dengan demikian, pemanfaatan Instagram oleh Kelurahan Medokan Semampir tidak hanya berperan sebagai media sosialisasi program, tetapi juga sebagai jembatan utama antara pemerintahan dan warga dalam mengaktualisasikan prinsip keterbukaan informasi publik.



Gambar 4. pemberitahuan pelayanan kelurahan medokan semampir

Sumber: Instagram @kel_mesem 2025

B. Peran Instagram dalam Mendorong Partisipasi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik.

Platform media sosial Instagram menyediakan sarana bagi masyarakat untuk Platform media sosial seperti Instagram telah berkembang menjadi ruang partisipatif yang memungkinkan masyarakat terlibat secara langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Di Kelurahan Medokan Semampir, akun resmi @kel_mesem menjadi sarana komunikasi interaktif yang menjembatani hubungan antara pemerintah dan warga. Melalui fitur komentar, pesan langsung (DM), dan unggahan interaktif lainnya, warga diberikan ruang untuk menyampaikan kritik, saran, maupun pertanyaan secara terbuka dan cepat.

Informan 1 menegaskan bahwa Instagram sangat efektif untuk menjalin interaksi langsung dengan masyarakat, dan bahwa mereka menerima berbagai masukan setiap hari (wawancara, 22 April 2025). Hal ini diperkuat oleh Informan 3 yang menyatakan bahwa ia secara rutin memantau dan menanggapi komentar maupun pesan yang masuk (wawancara, 23 April 2025). Fenomena ini sejalan dengan pendapat FX. Rudi Setiawan, yang menyatakan bahwa media sosial merupakan alat

strategis dalam membangun demokrasi partisipatif, di mana masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima informasi, tetapi juga terlibat secara aktif dalam proses pengelolaan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan layanan publik. (Setiawan, 2023).



Gambar 5. pemberitahuan pelayanan kelurahan medokan semampir

Sumber: Instagram @kel_mesem

Lebih jauh, kehadiran Instagram juga memperkuat akuntabilitas kelurahan. Tidak hanya digunakan untuk menyampaikan informasi, akun media sosial ini juga berfungsi sebagai sarana dokumentasi berbagai aktivitas kelurahan. Kegiatan seperti pelayanan administrasi, pengabdian kepada masyarakat, serta sosialisasi program pemerintah secara rutin dipublikasikan. Responden 1 menyatakan komitmennya untuk secara berkala membagikan informasi kegiatan tersebut (Wawancara, 22 April 2025), sementara Responden 2 menambahkan bahwa transparansi ini memberikan akses langsung kepada masyarakat untuk mengetahui aktivitas kelurahan.

Sifat terbuka dari media sosial memungkinkan warga menanggapi unggahan tersebut dan menyampaikan evaluasi secara real time. Menurut Responden 3, umpan balik masyarakat ini bahkan digunakan untuk mengidentifikasi area pelayanan yang perlu diperbaiki (Wawancara, 23 April 2025). Hal ini mencerminkan implementasi prinsip akuntabilitas sebagaimana dijelaskan oleh Ricky, dkk menekankan pentingnya keterlibatan publik, penyediaan informasi terbuka, dan tanggung jawab kelembagaan dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan (Ricky & Rahimallah, 2022).

Keterbukaan dan partisipasi aktif melalui media sosial menciptakan ekosistem pelayanan yang transparan dan responsif. Sebagaimana dikemukakan oleh Moh. Hamzah, transparansi digital dapat

meningkatkan legitimasi dan kepercayaan terhadap institusi publik (Hamzah et al., 2024). Publikasi dokumentasi kegiatan secara terbuka di Kelurahan Medokan Semampir tidak hanya berfungsi sebagai arsip administratif, tetapi juga menjadi bentuk pertanggungjawaban sosial yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan evaluasi secara langsung terhadap kinerja pemerintahan.

Dengan demikian, Instagram tidak hanya berperan sebagai media penyebaran informasi, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam mendorong praktik pemerintahan yang partisipatif dan akuntabel. Pemanfaatan platform digital ini merupakan langkah progresif dalam mewujudkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di tingkat kelurahan.

C. Faktor Pendukung dan Hambatan Pemanfaatan Instagram dalam Pelayanan Publik.

Keberhasilan pemanfaatan media sosial, khususnya Instagram, dalam meningkatkan transparansi dan partisipasi publik sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Di Kelurahan Medokan Semampir, beberapa faktor pendukung teridentifikasi, terutama kesiapan sumber daya manusia dan kepemimpinan progresif yang adaptif terhadap transformasi digital. Informan 1 menegaskan bahwa keterampilan staf dalam mengelola media sosial menjadi aspek krusial dalam memastikan keberlanjutan komunikasi digital. Tim media sosial beroperasi secara mandiri dan konsisten dalam memproduksi serta menyebarkan konten informatif (Wawancara, 22 April 2025). Selain itu, Informan 2 menyampaikan bahwa pelatihan singkat yang diselenggarakan oleh pihak kecamatan turut memperkuat kapasitas teknis aparat kelurahan (Wawancara, 23 April 2025). Pelatihan ini menjadi investasi pengetahuan yang sangat membantu dalam memahami etika komunikasi publik dan pengelolaan akun resmi pemerintah.

Namun demikian, pemanfaatan Instagram juga dihadapkan pada sejumlah hambatan yang tidak bisa diabaikan. Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan literasi digital di kalangan masyarakat, terutama pada kelompok usia lanjut. Seperti disampaikan oleh Informan 1, banyak warga lanjut usia merasa kurang nyaman menggunakan Instagram dan lebih memilih datang langsung ke kantor kelurahan untuk memperoleh informasi (Wawancara, 22 April 2025). Informan 2 menambahkan bahwa tidak semua warga memiliki kemampuan atau minat untuk mengakses informasi secara daring, sehingga strategi komunikasi masih harus mengandalkan metode konvensional seperti brosur fisik dan komunikasi melalui tokoh masyarakat (Wawancara, 22 April 2025).

Selain hambatan partisipasi digital, aspek perlindungan data pribadi juga menjadi tantangan penting. Informan 3 menyebutkan bahwa belum tersedia prosedur operasi standar (SOP) untuk

mengelola informasi yang bersifat sensitif, khususnya data yang masuk melalui pesan langsung atau komentar pada akun Instagram resmi kelurahan (Wawancara, 23 April 2025). Ketidaksiapan dalam hal ini dapat menimbulkan risiko kebocoran data dan menurunkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan.

Pandangan ini sejalan dengan temuan Ahmad Fachri Yamin, dkk menekankan bahwa tantangan utama dalam digitalisasi layanan publik melalui media sosial adalah rendahnya literasi digital masyarakat serta absennya regulasi perlindungan data yang memadai di level pelaksana (Wijaya et al., 2024). Oleh karena itu, meskipun pemanfaatan Instagram menunjukkan potensi besar dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas, keberhasilannya tetap sangat bergantung pada kesiapan sistem pendukung dan kapasitas masyarakat dalam beradaptasi dengan media digital.

Di samping faktor internal, dukungan kebijakan dari pemerintah daerah merupakan faktor eksternal yang signifikan dalam mendorong optimalisasi pemanfaatan media sosial di tingkat kelurahan. Sebagai contoh, Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Media Sosial Pemerintah Daerah menyediakan landasan hukum serta pedoman teknis yang memungkinkan instansi pemerintahan menjalankan pengelolaan media sosial secara faktual, partisipatif, dan akuntabel. Dalam konteks Kelurahan Medokan Semampir, keberadaan regulasi ini menjadi landasan bagi pengelola akun resmi untuk tetap menjaga kualitas, etika, dan konsistensi dalam menyampaikan informasi kepada publik. Namun, penerapan di tingkat kelurahan masih menghadapi kendala dalam hal sumber daya, khususnya pengawasan terhadap perlindungan data pengguna yang masuk melalui jalur komunikasi digital.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, dibutuhkan pendekatan strategis yang lebih terstruktur dan inklusif. Pertama, perlu dilakukan peningkatan literasi digital masyarakat secara berkala melalui pelatihan dan penyuluhan berbasis komunitas, khususnya bagi kelompok rentan seperti lansia. Kedua, kelurahan perlu membentuk tim khusus pengelola media sosial yang dilengkapi dengan prosedur operasional standar (SOP) terkait keamanan informasi, privasi data, dan manajemen krisis digital. Selain itu, kolaborasi antara pemerintah kelurahan, kecamatan, dan tokoh masyarakat sangat penting dalam menjembatani komunikasi daring dan luring, agar tidak terjadi kesenjangan informasi di tengah masyarakat yang belum melek digital. Dengan upaya ini, pemanfaatan media sosial tidak hanya menjadi simbol modernisasi birokrasi, tetapi juga instrumen pelayanan publik yang berorientasi pada keadilan informasi dan tata kelola yang baik.



Gambar 6. pemberitahuan pelayanan kelurahan medokan semampir

Sumber: Instagram @kel_mesem

4. KESIMPULAN

Pemanfaatan Instagram oleh Kelurahan Medokan Semampir, Kecamatan Sukolilo, Surabaya, menunjukkan bahwa media sosial dapat menjadi instrumen efektif dalam mendukung transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam pelayanan pemerintahan di tingkat lokal. Melalui akun resmi @kel_mesem, kelurahan mampu menyebarluaskan informasi secara cepat, menjangkau masyarakat secara luas, serta menyediakan ruang interaksi yang memungkinkan warga menyampaikan aspirasi, kritik, dan saran secara langsung. Hal ini mencerminkan pergeseran komunikasi pemerintahan dari model satu arah menjadi dialogis dan partisipatif, sejalan dengan prinsip good governance. Namun demikian, efektivitas pemanfaatan media sosial ini tidak lepas dari berbagai tantangan. Rendahnya literasi digital masyarakat, terutama kelompok usia lanjut, keterbatasan akses teknologi, serta belum tersedianya standar operasional perlindungan data menjadi hambatan signifikan yang perlu segera diatasi. Di sisi lain, keberhasilan strategi digital kelurahan ini turut ditopang oleh kesiapan sumber daya manusia, pelatihan teknis dari pemerintah kecamatan, serta adanya komitmen kepemimpinan lokal yang adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan yang lebih terarah dalam penguatan kapasitas digital baik di tingkat pemerintah maupun masyarakat agar pemanfaatan media sosial dapat berfungsi.

5. REFERENSI

- Alessandro, M., Lagomarsino, B. C., Scartascini, C., Streb, J., & Torrealday, J. (2021). Transparency and Trust in Government. Evidence from a Survey Experiment. *World Development*, 138, 105223. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2020.105223>
- Arya, A., Wijaya, M., & Basir, M. A. (2022). Transparansi Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau. *Journal of Government Science Studies*, 1(2), 50–56. <https://doi.org/10.53730>
- Firman, F., Sumatono, S., Muluk, M. K., & Setyowati, E. (2024). Enhancing Citizen Participation: The Key To Public Service Transparency. *Journal of Law and Sustainable Development*, 12(1), 29–37. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v12i1.2937>
- Fransisca, V., & Ningsih, W. (2023). The Advancement of Technology and its Impact on Social Life in Indonesia. *Devotion Journal of Community Service*, 4(3), 860–864. <https://doi.org/10.36418/devotion.v4i3.445>
- Gebremariam, H. T., Dea, P., & Gonta, M. (2023). Digital socialization: Insights into interpersonal communication motives for socialization in social networks among undergraduate students. *Heliyon*, 10(20), e39507. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e39507>
- Hamzah, M., Surahman, F., Abdurahman, Imam, A., Saputri, E., & Basyarahil, A. (2024). Transparansi Anggaran Publik Sebagai Kunci Peningkatan Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah Daerah. *Journal Of Islamic Economic Business*, 5(3), 199–221.
- Hendra, & Fahlevi, A. H. (2024). Implementation of Good Corporate Governance (GCG) Principles in. *IAPA International Conference 2024 Towards World Class Bureaucracy*, 187–405. <https://doi.org/10.30589/proceedings.2024.1052>
- Judijanto, L., Mulyapradana, A., & Hidayati, U. (2024). Analysis of the Effect of Public Administration Transparency on Public Trust in Indonesia. *Sciences Du Nord Humanities and Social Sciences*, 1(2), 69–76. <https://doi.org/10.58812/e2d9ey90>
- Kraus, S., Durst, S., Ferreira, J. J., Veiga, P., Kailer, N., & Weinmann, A. (2022). Digital transformation in business and management research: An overview of the current status quo. *International Journal of Information Management*, 63, 102466. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102466>

- Link, A. (2025). *Laporan Statistik Pengguna Media Sosial Di Indonesia*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publication.
- Napoleoncat. (2025). *Instagram User Statistics In Indonesia*. <https://napoleoncat.com>
- Paljug, K. (2025). *Social Media: Definition, Importance, Top Websites, and Apps*. <https://www.investopedia.com/terms/s/social-media.asp>
- Rahman, W. N. A., Mutum, D. S., & Ghazali, E. (2022). Consumer Engagement With Visual Content on Instagram: Impact of Different Features of Posts by Prominent Brands. *International Journal of E-Services and Mobile Applications*, 14(1), 1–21. <https://doi.org/10.4018/IJESMA.295960>
- Ricky, & Rahimallah, M. tanzil A. (2022). Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia Perspektif Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(2), 62–75.
- Rohayati, Y., & Abdillah. (2024). Digital Transformation for Era Society 5.0 and Resilience: Urgent Issues from Indonesia. *Societies*, 14(12), 266. <https://doi.org/10.3390/soc14120266>
- Sari, D. N., & Basit, A. (2020). Media Sosial Instagram Sebagai Media Informasi Edukasi Parenting. *PERSEPSI: Communication Journal*, 3(1), 23–36. <https://doi.org/10.30596/persepsi.v%vi%i.4428>
- Setiawan, F. X. R. (2023). Peran Media Sosial Sebagai Ruang Publik: Tinjauan Filosofis Gagasan Ruang Publik Jurgen Habermas. *Melintas*, 39(3), 323–350.
- Stamati, T., Papadopoulos, T., & Anagnostopoulos, D. (2014). Social media for openness and accountability in the public sector: Cases in the Greek context. *Government Information Quarterly*, 32(1). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.11.004>
- Suhardi, U. U., Pribadi, U., & Losi, Z. (2023). The Effects of Good Governance Principles : Accountability, Transparency, and Participation on Public Trust in Village Funds Management. *International Journal of Social Science and Business*, 7(4), 1050–1060. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v7i4.5764>
- Tegegn, D. A. (2024). The role of science and technology in reconstructing human social history: effect of technology change on society. *Cogent Social Sciences*, 10(1), 2356916. <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2356916>
- Ting, H., Ming, W. wong poh, Run, E. C. De, & Choo, S. L. Y. (2015). Beliefs about the Use of Instagram: An Exploratory Study. *International Journal of Business Innovation and Research*, 2(2), 15–31.
- Wijaya, J. K., Rachmawati, A., Pratama, R. A., & Wijaya, J. K. (2024). Perlindungan Data Pribadi dalam Era Digital: Tantangan dan Solusi. *Mereja Journal*, 7(2), 138–155.
- Yaqub, M. Z., & Alsabban, A. (2023). Knowledge Sharing through Social Media Platforms in the Silicon Age. *Sustainability*, 15(8), 67–65. <https://doi.org/10.3390/su15086765>
- Zachlod, C., Samuel, O., Ochsner, A., & Werthmüller, S. (2022). Analytics of social media data – State of characteristics and application. *Journal of Business Research*, 144, 1064–1076. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.02.016>
- Zhang, J., Bai, H., Lu, J., & Zheng, L. (2023). Problematic use of social media: The influence of social environmental forces and the mediating role of copresence. *Heliyon*, 9(1), e12959. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e12959>