

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Nama : Yasmin Megarini, A.M.d.kom
Jabatan : **Pengelola Media Center dan Kemitraan Media**
(Admin Instagram @pemkabgresik)

1. Jelaskan secara singkat bagaimana pengelolaan akun Instagram Pemkab Gresik ?
2. Apa tujuan utama dari akun Instagram Pemkab dalam menyebarluaskan informasi pelayanan publik?
3. Bagaimana pengelola akun Instagram Pemkab dalam menentukan jenis konten yang akan disebarluaskan melalui akun Instagram terkait dengan pelayanan publik?
4. Apakah ada strategi khusus yang digunakan untuk menarik perhatian pengikut agar lebih aktif terlibat dengan konten pelayanan publik di akun Instagram?
5. Bagaimana cara pihak pengelola mengukur keberhasilan dari strategi yang digunakan dalam menyebarluaskan informasi pelayanan publik di Instagram?
6. Apakah ada tantangan tertentu yang dihadapi dalam menggunakan Instagram sebagai media untuk menyebarkan informasi pelayanan publik, dan bagaimana mengatasinya?
7. Bagaimana proses kolaborasi dengan departemen atau unit lain dalam pemerintah kabupaten untuk menciptakan konten yang informatif dan relevan bagi masyarakat di Instagram?
8. Apakah ada rencana atau strategi untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam konten pelayanan publik yang diposting di akun Instagram Pemkab?
9. Faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan ketidakberhasilan pengelola Instagram Pemkab dalam menyampaikan informasi?
10. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi pengelola Instagram Pemkab dalam menjalin hubungan baik dengan pengikut Instagram

pemkab maupun staff serta upaya apa saja yang dilakukan untuk menghadapi hambatan tersebut?

11. Apakah kegiatan pengelola akun Instagram pemkab berjalan dengan semestinya?
12. Bagaimana cara memastikan keakuratan dan keterbacaan informasi yang disampaikan melalui akun Instagram Pemkab terkait dengan pelayanan publik?
13. Apakah ada rencana untuk memperluas penggunaan media sosial lainnya selain Instagram dalam menyebarkan informasi pelayanan publik?
14. Bagaimana pengelola Instagram pemkab menjaga integritas dan kepercayaan publik dalam menyajikan informasi pelayanan publik melalui Instagram ?
15. Bagaimana proses evaluasi dan penyesuaian strategi komunikasi yang dilakukan berdasarkan umpan balik yang diterima dari pengguna Instagram terkait dengan informasi pelayanan publik?

Nama : Meyristiana S

Jabatan : Staff Media Dinas Kominfo

1. Bagaimana Kominfo menyusun strategi untuk menyebarluaskan informasi pelayanan publik di akun Instagram Pemkab?
2. Apa peran Kominfo dalam mendukung Pemkab dalam memilih jenis konten yang akan disebar di akun Instagram terkait dengan pelayanan publik?
3. Bagaimana Kominfo memastikan bahwa konten yang disediakan kepada Pemkab sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat dalam konteks pelayanan publik di Instagram?
4. Apakah ada strategi khusus dari Kominfo untuk meningkatkan keterlibatan dan interaksi masyarakat dengan konten-konten pelayanan publik di Instagram Pemkab Gresik ?
5. Bagaimana Kominfo membantu mengelola Instagram Pemkab dalam mengukur keberhasilan dari strategi yang digunakan dalam menyebarluaskan informasi pelayanan publik di Instagram?
6. Apakah ada tantangan tertentu yang Kominfo identifikasi terkait dengan menyebarluaskan informasi pelayanan publik di Instagram Pemkab, dan bagaimana cara mengatasinya?

7. Bagaimana Kominfo memastikan bahwa konten yang disediakan pada Instagram Pemkab konsisten dalam menyampaikan pesan-pesan terkait pelayanan publik di Instagram?
8. Apakah Kominfo mengelola konflik atau isu-isu sensitif yang mungkin muncul dalam konteks pelayanan publik di Instagram Pemkab?
9. Bagaimana Kominfo membantu Pemkab dalam membangun hubungan baik dengan masyarakat melalui akun Instagram, khususnya terkait dengan pelayanan publik?

Nama : Regita Rahma Oktavia

Jabatan : Mahasiswa magang Kominfo Kab.Gresik

1. Sebagai mahasiswa magang di Kominfo, apa peran Anda dalam membantu menyebarluaskan konten informasi pelayanan publik di akun Instagram Pemkab?
2. Bagaimana Anda berkolaborasi dengan tim di Kominfo untuk mengidentifikasi jenis konten yang relevan dan informatif terkait dengan pelayanan publik yang akan disebar di Instagram Pemkab?
3. Apa strategi atau metode yang Anda terapkan dalam mengumpulkan, menyusun, dan memproduksi konten informasi pelayanan publik untuk akun Instagram Pemkab?
4. Apakah ada tantangan tertentu yang Anda hadapi dalam proses membantu menyebarluaskan konten informasi pelayanan publik di Instagram Pemkab, dan bagaimana cara Anda mengatasinya?
5. Apakah Anda menggunakan keterampilan atau pengetahuan tertentu dari studi Anda dalam membantu mengelola konten informasi pelayanan publik di Instagram Pemkab? Jika ya, bagaimana Anda menerapkannya? Apakah ada rekomendasi atau saran yang ingin Anda berikan untuk meningkatkan efektivitas dalam menyebarluaskan konten informasi pelayanan publik di Instagram Pemkab berdasarkan pengalaman magang Anda di Kominfo?

TRANSKRIP WAWANCARA

Pengelola Instagram Pemkab Gresik (admin) Yasmin Megarini. Jumat, 31 Mei 2024 - Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik

Peneliti: Oke mbak Yasmin, yang pertama Jelaskan secara singkat bagaimana pengelolaan akun Instagram Pemkab Gresik?

Yasmin M: Pengelolaan Instagram pemkab itu pada Tahun 2017 sempat mati suri, dalam artian konten-konten yang di buat semuanya menggunakan template yang sama dan hanya berita (berbentuk tulisan saja) dan desain nya pun kurang menarik. Seiring berjalannya waktu kita terinspirasi ketika melihat Instagram “Bangga Surabaya” dan ”DKI Jakarta” karena kita melihat kok kayak gini ya Instagram @pemkabgresik ini, akhirnya kita bermutasi sehingga kita sebagai pengelola media sosial berkiblat sama Jatim Pemprov, DKI Jakarta ,dan Bangga Surabaya. Jadi kita merubah pola dari mulai desain, konten dan juga isian. Dan kita berusaha untuk bikin konten itu se-santai mungkin dan se-anak muda mungkin. Karena target dari Instagram nya sendiri rata-rata adalah anak muda

Peneliti: terus mbak, tujuan utama dari akun Instagram Pemkab dalam menyebarluaskan informasi pelayanan publik itu apa ya?

Yasmin M: “jadi, sebenarnya tujuan ig pemkab itu kita untuk menginformasikan capaian kinerja organisasi perangkat daerah gitu kan.sekarang kan rata-rata kalau pemerintah enggak eksis di media sosial berarti enggak kerja. Jadi kita berusaha mungkin untuk menginformasikan kinerja seluruh organisasi perangkat daerah mulai dari kegiatan yang dilakukan, terus habis itu pemberitaan yang seperti apa event-event nya. Semua kita masukkan di media sosial, salah satunya yaitu IG Pemkab dan kita integrasikan dengan media sosial lainnya.

Peneliti: terus pengelola akun Instagram pemkab itu gimana cara nya untuk menentukan jenis konten yang akan disebarluaskan melalui akun Instagram terkait dengan pelayanan publik?

Yasmin M: jadi, kalau di IG pemkab sendiri itu gini. Kita di Kominfo sebenarnya mengelola 3 IG.yang pertama itu IG Pemkab, IG Kominfo dan IG Suara Gresik. Nah gimana cara pemetaannya? Di IG pemkab sendiri kita memang di fokuskan pada P1,P2,P3. P1 itu bupati, P2 wakil bupati dan P3 Pak Sekda. Jadi segala kegiatan yang berkaitan dengan mereka bertiga akan di upload di IG Pemkab, lalu misal kegiatan yang berkaitan dengan Kominfo itu hanya di unggah di IG Kominfo, begitupun IG suara Gresik itu apa? Suara Gresik itu channel atau media sosial yang berkaitan dengan Masyarakat dan juga dinas. Misal haul, jalan sehat itu di upload di Instagram suara Gresik. Tapi di Instagram Pemkab juga tidak menutup kemungkinan kita menginformasikan terkait event pemerintahan, edukasi dan sosialisasi yang dikemas menjadi konten informatif dan kreatif kayak dibuat konten infografis atau reels dan animasi. Dan di Instagram pemkab sendiri kita juga perlu menginformasikan kayak hari jadi hari jadi kota-kota yang merupakan salah satu bentuk sinergitas antara pemerintah kabupaten Gresik dengan kota lain. Contohnya kita, melalui flyer mengucapkan selamat hari jadi kota surabaya gitu, itu biasanya kita tag sapa warga sama surabayanya. Selain itu kita juga buat caption nya yang juga merupakan salah satu cara untuk meningkatkan hubungan Kerjasama atau sinergitas antara pemerintah daerah Surabaya dengan daerah lainnya. Nah itu dia yang sering kita lakukan.

Peneliti: Ada strategi khusus yang digunain untuk menarik perhatian pengikut agar lebih aktif terlibat dengan konten pelayanan publik di akun Instagram?

Yasmin M: jadi sebelumnya, di tahun 2022 waktu aku masuk, follower Instagramnya masih 19rb, trus gimana caranya selama 2 tahun ini, ya alhamdulillah kerjasama dengan temen-temen kita naikkan sampai sekarang diangka 34,1rb.itu gimana sih ? nah seandainya kita hanya menampilkan gambar berita. Kalau dulu berita aja. Dibawah tahun 2022. Otomatis kita sebagai kalangan muda, apalagi target market di Instagramnya kalangan muda. Itu lihat berita aja yang bener-bener tulisan aja, bosan nggak? Bosan kan. Tapi kita tidak menghilangkan itu cuman kita berpikir gimana caranya Instagram pemkab bisa naik gitu kan. Untuk menggapai jangkauan nya biar tinggi. Salah satu yang dilakukan adalah dengan cara kayak kita menginformasikan apa yang menarik dan tentunya informatif yang ada di kabupaten Gresik dan kegiatan-kegiatan pelayanan publik. Contoh kita punya program yang Namanya “Jelajah Gresik” jadi kita bikin konten informatif yang unik kayak dari Gresik itu apa yg unik contohnya bukit surowiti kan semua orang tentu belum tau, kiat mengulik

tentang surowiti sejarahnya seperti apa, tanggapan Masyarakat seperti apa. Yang kedua itu “Icip-Icip”, jadi Masyarakat Gresik maupun diluar Gresik bisa tau makanan yang enak di Gresik itu apa. sehingga orang orang bakal mengikuti dan masuk Instagram pemkab untuk mengetahui makanan enak dari program “Icip-Icip”. Kemudian konten pelayanan publik kemarin itu mudik gratis itu kita infomasikan melalui Instagram pemkab juga. Selanjutnya yaitu event-event kegiatan biasanya kita menginfokan di Instagram, ada kegiatan Gresik bersolawat bersama Habib Syeh nah itu gak hanya menginfokan ini loh ada habib syech, tapi kita menyajikan informasi yang lengkap. Kita sebagai pengelola tidak menempatkan diri sebagai admin namun kita menempatkan diri kita itu sebagai masyarakat, kita menyajikan konten yang tentunya informatif kayak rute perjalanan, denah nya seperti apa, tempat parkir, itu juga harus di informasikan sehingga sebuah alternatif bagi Masyarakat yang ingin datang agar Masyarakat sudah jelas dan paham terkait dengan informasi acara itu.

Peneliti: Terus pengelola Instagram Pemkab Gresik gimana ya mbak cara mempublikasikan konten nya?

Yasmin M: untuk menyebarkan informasi pelayanan publik sendiri, pihak pengelola sudah mempunyai semua media sosial yang ada di jaman sekarang, namun untuk keaktifan dalam menyebarkan informasi kita lebih sering di Instagram Pemkab Gresik. Untuk admin Instagram @pemkabgresik itu untuk saat ini ada 3 tapi tergantung siapa yang ada di kantor gitu sih. Jadi semisal aku enggak bisa upload ya nanti aku minta tolong ke admin ke 2. Nah kalau kontennya numpuk gitu biasanya bagi tugas antara admin 1, admin 2 dan admin 3. Untuk kontennya itu, biasanya sudah ada tinggal upload. Tapi kadang juga konten baru selesai editing langsung aku suruh posting, jadi konsepnya yang buat konten itu yang posting. Gak hanya posting tapi juga bikin caption juga

Peneliti: lalu bagaimana cara pihak pengelola mengukur keberhasilan dari strategi yang digunakan mbak?

Yasmin M: untuk mengetahui keberhasilannya itu kita biasanya ada survey tapi kita tidak melakukan itu, jadi kita melihat dari insight aja. Tidak ada pengukuran lagi. Sebenarnya tidak bisa dikatakan berhasil atau tidak karena salah satu cara kita mengetahui jangkauan kita sudah sampai mana itu dari insight. Dan insight itu sebenarnya hanya minat untuk kita mengetahui masyarakat itu minat di konten yang kayak gimana gitu sih.

Peneliti: ada gak mbak tantangan tertentu yang dihadapi dalam menggunakan Instagram sebagai media untuk menyebarkan informasi pelayanan publik, dan bagaimana mengatasinya?

Yasmin M: tantangan itu ada, dan tantangan nya itu sangat banyak. Tantangan yang pertama itu ketika kita bikin konten, contoh kayak flyer itu kita memfanatikkan Pak bupati dan Bu wabub dan itu dari segi komunikasi sangat membosankan dan sama sekali tidak dibutuhkan masyarakat. Itu yang masih belum bisa di ubah disini. Tapi kita bisa mempersuasi dengan data. Tantangan kedua, kita banyak sekali kegiatan, jadi susah untuk membuat konten yang menarik dan informatif di sela-sela kegiatan. Kemudian perubahan dari algoritma Instagram sendiri, kita sebagai pengelola juga harus update dan beradaptasi dengan fitur-fitur terbaru Instagram yang bisa dimanfaatkan untuk menyebarkan konten. selain itu masyarakat terkadang juga mengirim pengaduan melalui kolom komentar dan DM Instagram, dan kami sebagai penghubung antara pemerintahan dengan masyarakat berusaha merespon dengan cepat pertanyaan tersebut meskipun beberapa pertanyaan tidak bisa terjawab karena keterbatasan informasi dan wewenang sehingga kita hanya bisa menyambungkannya melalui opd terkait untuk membantu menjawab aduan tersebut.

Peneliti: untuk proses kolaborasi dengan departemen atau unit lain dalam pemerintah kabupaten untuk menciptakan konten yang informatif dan relevan bagi masyarakat di Instagram itu gimana mbak?

Yasmin M: jadi gini, kita punya yang namanya Gresiknewsroom, peraturan bupati terkait Gresiknewsroom itu garda terdepan diseminasi informasi. Dimana di dalam Gresiknewsroom ada website, media sosial, youtube, call center 112. Nah terus bagaimana cara kolaborasinya dengan yang lain, itu kita mengajak rapat dahulu yang ngebahas jaman sekarang apa-apa sudah menggunakan media sosial semua. Cara kolaborasi nya yaitu di undang di media sosial Instagram yang mana di Instagram sudah ada fitur kolaborasi. Sehingga informasi dari departemen lain bisa menyebar ke pengikut Instagram Pemkab Gresik

Peneliti: Apa ada rencana atau strategi untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam konten pelayanan publik yang diposting di akun Instagram Pemkab?

Yasmin M: sebenarnya kita sudah tidak ada di tahap rencana, kita sudah melakukan salah satunya melalui Youtube Suara Gresik, melibatkan masyarakat seperti kita mengajak anak-anak untuk tampil di depan kamera supaya percaya diri, melatih *public speaking*, terus kita juga ada kegiatan Macapat. Kita juga berkolaborasi dengan Ikatan Dokter Indonesia untuk mengedukasi kepada masyarakat melalui podcast itu sudah kita terapkan. Dan untuk kolaborasi di Instagram sendiri kita nggak berani, karena di Instagram itu kita berkaitan dengan pemerintahan. Semisal berkaitan dengan pemerintahan kita masih bisa seperti konten informasi pelayanan, pengumuman, dan program pemerintah. Dan untuk yang berkaitan diluar pemerintahan itu kebanyakan di Instagram suara Gresik. Peneliti : Faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan ketidakberhasilan pengelola Instagram Pemkab dalam menyampaikan informasi?

Yasmin M: faktor keberhasilannya itu karena adanya kerjasama tim, pengelola media sosial tidak akan bisa bekerja tanpa adanya tim, tim itu tidak bisa satu atau dua orang aja. Karena media sosial itu media kreatif, kreatifitas tidak hanya di satu orang saja tapi bisa dari lima orang. Nah itu yang paling penting adalah kerjasama tim. Dan kita yang jelas harus disiplin dan tegas, sudah saatnya kita membuat sebuah konten. yang terpenting itu dari sistem manajemen SDM nya itu sendiri. Untuk ketidakberhasilannya itu contoh Ketika kita tidak menguasai konsep itu contoh dari masyarakat. Masyarakat bertanya masalah PDAM mati sedangkan kita nggak tau, kita dari Kominfo sudah menjelaskan namun belum menjawab pertanyaan dari masyarakatnya karena memang bukan ranah kita untuk menjawab. Yang kedua itu Ketika adanya kasus tusuk pentol, itu media sosial Pemkab dihujat sampai 90 komentar, kita tidak bisa menjawab karena belum mendapatkan klarifikasi dari yang bersangkutan, kita hanya menjawab mohon ditunggu dan itu tetap salah di mata masyarakat jadi itu sih ketidakmampuan kita dalam menjawab pertanyaan netizen karena keterbatasan kewenangan. Jadi kita hanya bisa bantu tag dan mention OPD terkait. Contoh job fair, nah itu ada pertanyaan, kita sebagai pengelola tidak tahu. Biasanya kalau seperti itu kita bantu tag, tp kita tidak bisa terus menerus seperti itu kan, jadi kita harus tetap koordinasi dengan organisasi/OPD terkait

Peneliti: Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi pengelola Instagram Pemkab dalam menjalin hubungan baik dengan pengikut Instagram Pemkab maupun staff serta upaya apa saja yang dilakukan untuk menghadapi hambatan tersebut?

Yasmin M: hambatan dari staff itu beberapa kalau tidak di ingatkan gak jalan, memang semua media pasti begitu, kalau tidak di ingatkan secara tegas media itu pasti gak jalan trus produksi apa yang akan di up di media, kita butuh informasi setiap saat yang akan di unggah pada Instagram. Menjalin komunikasi yang efektif sama departemen dan staff internal juga menjadi tantangan, terutama dalam mengumpulkan informasi yang akurat dan tepat waktu untuk diunggah. Untuk solusi dari tantangan itu kami berusaha lebih proaktif dalam berkomunikasi dengan pengikut dan staff, baik dari pesan maupun forum diskusi yang udah tersedia.

Peneliti: Apakah kegiatan pengelola akun Instagram Pemkab berjalan dengan semestinya?

Yasmin M: Kegiatan pengelolaan akun Instagram Pemkab sejauh ini sih berjalan dengan semestinya. Kami sebagai pengelola media sosial juga berusaha sebaik mungkin untuk selalu memberikan informasi terkini dan relevan kepada masyarakat dan sebisa mungkin menjawab pertanyaan masyarakat di Instagram meskipun tidak semua kami bisa menjawab karena keterbatasan informasi itu sendiri.

Peneliti: Bagaimana cara memastikan keakuratan dan keterbacaan informasi yang disampaikan melalui akun Instagram Pemkab terkait dengan pelayanan publik?

Yasmin M: karena keterbatasan SDM untuk mengelola media sosial, kita mewajibkan semua staff media itu untuk multitasking. Nah untuk keakuratan informasi di Instagram Pemkab Gresik itu kita didampingi sama jurnalis Kominfo yang juga memantau dan terkadang memberikan saran, kemudian meliput kegiatan nya juga sendiri dan juga data-data pendukungnya pun dari dinas-dinas terkait, bahkan biasanya kolaborasi kayak misal video yang kita ambil itu kurang nah kita kolaborasi tuh sama OPD terkait yang juga meliput kegiatan itu. Kayak gitu konsep nya nanti hasil nya tentu bakal kita kolaborasiin pakai fitur kolaborasi di Instagram.

Peneliti: Apakah ada rencana untuk memperluas penggunaan media sosial lainnya selain Instagram dalam menyebarkan informasi pelayanan publik?

Yasmin M: untuk menyebarkan informasi pelayanan publik sendiri, pihak pengelola sudah mempunyai semua media sosial yang ada di jaman sekarang, namun untuk keaktifan dalam menyebarkan informasi lebih sering di Instagram Pemkab Gresik, suara Gresik dan juga Kominfo. Kemudian website Kominfo dan Pemkab Gresik serta Official Youtube dari suara Gresik dan juga Pemkab Gresik. Untuk media sosial seperti Facebook, Twiter dll itu kami belum bisa menghandel karena jumlah sdm yang terbatas.

Peneliti: Bagaimana pengelola Instagram pemkab menjaga integritas dan kepercayaan publik dalam menyajikan informasi pelayanan publik melalui Instagram ?

Yasmin M: kami sebagai dinas yang bertugas memberikan informasi dan mengkomunikasikan terkait pemerintahan kabupaten Gresik memastikan bahwa setiap konten informatif yang ada di instgram itu akurat dan terpercaya karena informasi tersebut kami bagikan melalui verifikasi terlebih dahulu biar tidak ada kesalahpahaman. Selain itu kami juga berusaha semaksimal mungkin untuk ramah dengan masyarakat baik di komentar maupun Instagram dengan menjawab pertanyaan pertanyaan yang sekiranya bisa langsung di jawab.

Peneliti: Bagaimana proses evaluasi dan penyesuaian strategi komunikasi yang dilakukan berdasarkan umpan balik yang diterima dari pengguna Instagram terkait dengan informasi pelayanan publik?

Yasmin M: jadi kita ini punya yang namanya media monitoring, media monitoring itu yang sedang kita lakukan sekarang dari media itu kita biasanya masukkan ke Instagram terus kita evaluasi oh ternyata dari hasil medmod ini yang kita olah lagi di Instagram, contoh tusuk pentol di media monitoring itu negatif. Nah di media monitoring itu ada berita positif, negatif dan netral. Kalau dari sisi pemerintah kita melihat dari sisi berita negatif. Ohh negatifnya seperti ini, kenapa? Nah disitu ada rekomendasi jadi kita sebagai pemkab harus bikin klarifikasi dari situ evaluasinya adalah kita lihat berapa jangkauan yang masuk insight nya berapa? Orang orangnya gimana gitu. Terus kita setiap jumat ada evaluasi media sosial dan ngebahas rencana kedepan itu mau ngapain dan kayak gimana gitu. Kalau untuk ig sendiri kita punya form media center seluruh konten media itu ada disitu semua. Dari situ bisa dilihat nanti konten itu masuk di bagian sosialisasi, edukasi atau berita positif. Nah itu yang kita lakukan.

Staff Media Dinas Kominfo, Meyristiana S, Jumat 31 Mei 2024 - Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik

Peneliti: Halo mbak, aku mau tanya gimana cara Kominfo menyusun strategi untuk menyebarluaskan informasi pelayanan publik di akun Instagram Pemkab?

Mbak Riris: jadi kita disuruh bikin konten, nah kalau ada momen, isu atau kegiatan itu nanti kita angkat. sebelum itu nanti kita mikir dulu apa konsep nya. Terus kalau udah nemu atau ada perintah maksudnya ketentuan konten nya itu langsung nyari data pendukung baik dari dinas dinas terkait atau website gitu tapi tetep berdasarkan konsep dan tema dari konten yang mau dibuat itu tadi. Meskipun konten informatif nya umum itu harus ada embel- embel Gresik nya. Contoh buat konten yang ngebahas tentang polio nah itu kita cari data ada gak ya di Gresik ini yang kena penyakit polio gitu, abis itu disambungin dengan konten informasi vaksin polio di Dinkes yang emang Kominfo sendiri berkolaborasi kemudian dibuatlah konten yang bentuk nya kayak foto kegiatan vaksin kemudian ada tulisan entah itu terkait polio nya atau potongan kalimat dari yang menyelenggarakan begitu.

Peneliti: untuk peran Kominfo dalam mendukung Pemkab dalam memilih jenis konten yang akan disebar di akun Instagram terkait dengan pelayanan publik itu seperti apa mbak?

Mbak Riris: dari kita sendiri itu peran nya membantu membuat konten untuk di posting di Instagram pemkab, bukan hanya postingan saja tetapi juga caption yang sesuai dengan kebijakan dan arahan, baik topik yang di sampaikan, gaya bahasa ataupun jenis konten dan konsep nya seperti apa itu sesuai dengan arahan atau bisa di bilang SOP konten pemerintahan pada umum nya gitu.

Peneliti: lalu bagaimana Kominfo memastikan bahwa konten yang disediakan kepada Pemkab sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat dalam konteks pelayanan publik di Instagram?

Mbak Riris: kita sebagai Kominfo itu membantu membuat konten yang tentunya informatif dan bermanfaat bagi pengikut dan pembaca, bahkan terkadang dari aduan masyarakat sendiri yang menjadi inspirasi untuk membuat konten yang nantinya dapat di baca sama masyarakat itu sendiri. Konten- konten lainnya seperti pengumuman pelayanan publik, program pemerintah, edukasi tentang kesehatan, kayak missal polio dan stunting. Kalau konten stunting

yaudah itu kita cari atau minta data terbaru terkait stunting ke Dinas Kesehatan atau dinas terkait, tapi data itu tadi bukan hanya menunjukkan informasi saja, jadi kita berusaha untuk memberikan solusi dengan berbentuk sosialiasi di postingan Instagram. Jadi kita sebagai Dinas Kominfo menyatakan bahwa pemerintah itu ada dan bekerja.

Peneliti: Apa ada strategi khusus dari Kominfo untuk meningkatkan keterlibatan dan interaksi masyarakat dengan konten-konten pelayanan publik di Instagram Pemkab Gresik ?

Mbak Riris: gak ada strategi khusus ya itu kita berusaha terlibat dengan masyarakat ya dengan cara membalas komentar, tapi kadang masyarakat juga gak sabaran jadi kita juga sering dapet DM. kita juga berusaha untuk merespon secepat mungkin agar masyarakat juga tidak kecewa. Tetapi kalau kita kekurangan informasi ya kita tidak bisa apa apa selain meminta maaf.

Peneliti: lalu Bagaimana Kominfo membantu mengelola Instagram Pemkab dalam mengukur keberhasilan dari strategi yang digunakan dalam menyebarkan informasi pelayanan publik di Instagram?

Mbak Riris: kita lihat dari *insight* nya juga, misal dalam seminggu ini mencapai jangkauan berapa, yang nonton di umur berapa. Jadi semakin kesini kita tau netizen suka konten yang seperti apa gitu.

Peneliti: jika dilihat dari insight, paling banyak di konten apa ya mbak?

Mbak Riris: dalam beberapa minggu ini yang paling banyak itu di postingan job fair. Berarti dampak kemasyarakatnya itu ada. Analisis nya juga dari insight. Setiap konten yang diunggah itu nanti kita evaluasi gimana cara mengemas infografis supaya informasinya sampai ke Masyarakat

Peneliti: oh begitu, kemudian tantangan apa yang biasanya dihadapi terus bagaimana cara mengatasinya?

Mbak Riris: tantangannya itu sebenarnya ketika ada isu negatif aja, gak menyangkut nama pemerintah namun bagian dari kabupaten Gresik. Contoh kasus guru cerme yang melabrak atau memberhentikan ibadah di cerme. Ketika konten berita seperti itu di Pemkab banyak sekali komentar jelek. Tapi kita juga

tidak bisa apa-apa sebagai Kominfo dan pengelola karena dari Dinas Pendidikan sendiri mempunyai SOP. Kemudian itu guru nya di *skors* dari Dinas Pendidikan. Terus kalau ada pengaduan kita tidak bisa merespon cepat karena misal pengaduan ke OPD ini, ketika OPD tidak melaporkan ya kita tidak tau. Jadi ketika ada pengaduan-pengaduan dan kita sendiri belum ada informasi tentang hal tersebut ya kita tidak bisa merespon dengan cepat. Jadi cara mengatasinya ya dengan cara membalas komentar dengan meminta maaf dan suruh menunggu, sehingga pihak Kominfo langsung menghubungi OPD terkait, tapi kita juga tidak bisa memastikan bahwa OPD tersebut cepat tanggap. Dan sebenarnya kita juga punya “spanlapor” dan website yang mana itu berfungsi buat pengaduan agar langsung terhubung dengan OPD masing masing sehingga aduan-aduan itu cepat diberi tanggapan oleh OPD terkait. Kominfo hanya sebagai perantara yang tidak punya wewenang lebih dalam menjawab hal hal yang bukan ranah kita kayak gitu tantangannya.

Peneliti: terus gimana ya mbak, staff media Kominfo memastikan bahwa konten yang disediakan pada Instagram Pemkab konsisten dalam menyampaikan pesan-pesan terkait pelayanan publik di Instagram?

Mbak Riris: sejauh ini, konten Instagram pemkab terkait pelayanan publik itu dibuat ketika memang ada kegiatan dari program pemerintah, misal kayak kemarin itu mudik gratis itu kan juga dari pemerintah nah sebelum kegiatan itu berlangsung kita sebagai dinas komunikasi dan informasi tentu membuat konten yang menyampaikan informasi tersebut agar Masyarakat tau jika ada program semacam itu dan Masyarakat juga dapat menggunakan fasilitas gratis itu. Kemudian informasi informasi lainnya itu sistemnya jika kita disuruh membuat konten yang seperti ini seperti itu kita baru membuat, tapi kadang juga kita ada kewajiban untuk membuat konten di setiap harinya kalau memang tidak ada konten kegiatan lainnya dari Pak bupati dan jajarannya. Kayak inisiatif seperti membuat konten infografis stunting, infomasi, pilpres atau infomasi lainnya yang bermanfaat untuk masyarakat. Tahap nya juga sama aja, kita meliput kegiatan nya lalu memikirkan konsep, eksekusi, pembuatan caption udah deh di unggah di Instagram

Peneliti: Apakah staff media Kominfo juga mengelola konflik atau isu-isu sensitif yang mungkin muncul dalam konteks pelayanan publik di Instagram pemkab?

Mbak Riris: Kominfo sendiri membantu pihak pengelola dalam menjawab atau mencari solusi Bersama dalam menanggapi isu isu sensitif yang kemudian dari kita akan berusaha semaksimal mungkin untuk membantu menjelaskan atau megklarifikasikan mengenai isu tersebut melalui koordinasi dengan OPD-OPD terkait.

Peneliti: lalu, Bagaimana Kominfo membantu Pemkab dalam membangun hubungan baik dengan masyarakat melalui akun Instagram, khususnya terkait dengan pelayanan publik?

Mbak Riris: ya kita sesering mungkin membuat konten pelayanan yang informatif dan responsif di Instagram, kayak misal membuat sebuah konten yang menarik terus membalas komentar yang ada. Kemudian banyak sekali Masyarakat yang DM bertanya terkait pelayanan publik atau informasi terkait Kabupaten Gresik itu sebisa mungkin kita balas secepat mungkin sesuai kemampuan dan kapasitas kita untuk menjawab kemudian mengevaluasi aduan tersebut dan setelahnya kita itu buat konten terkait aduan tersebut. Jadi bukan hanya menanggapi aja, tapi kita juga menindaklanjuti aduan dan tetep mengawasi juga.

Mahasiswa Magang Dinas Kominfo, Regita Rahma Oktavia, Jumat 31 Mei 2024 - Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik

Peneliti: aku mau tanya sedikit ya gimana selama ini kamu magang disini. Pertama Sebagai mahasiswa magang di Kominfo, apa peran kamu dalam membantu menyebarkan konten informasi pelayanan publik di akun Instagram Pemkab?

Regita: disini aku membantu mulai dari liputan berita acara seremonial atau acara acara dinas, menulis rilis berita, take video sama mengedit konten yang akan di unggah di Instagram Pemkab Gresik. Kayak konten infografis, copy berita, konten informatif kayak informasi haji, pilkada.

Peneliti: lalu Bagaimana kamu berkoordinasi dengan tim di Kominfo untuk mengidentifikasi jenis konten yang relevan dan informatif terkait dengan pelayanan publik yang akan disebar di Instagram Pemkab?

Regita: aku biasanya itu waktu editing konten kegiatan bupati dan dinas terkait itu udah di briefing terus aku juga tanya tanya sama pengelola Instagram nya, ini kayak gini udah sesuai apa belum, yang kurang apa ya mbak gitu.jadi ya Kerjasama gitu soalnya kan aku disini juga baru belajar hal baru tentang pemerintah. Kadang aku juga bikin konten infografis. Tergantung ditugasin nya kayak gimana gitu.

Peneliti: Apa strategi atau metode yang kamu terapkan dalam mengumpulkan, menyusun, dan memproduksi konten informasi pelayanan publik untuk akun Instagram Pemkab?

Regita: waktu ngumpulin, nyusun sampai pembuatan konten itu sesuai ini sih sesuai sama apa yang sudah disuruh aja, terus juga sesuai sama jurusanku di kampus jadi masih aman, gak terlalu kesusahan kalau buat konten. Tinggal adaptasiin aja sama ketentuan-ketentuan disini.

Peneliti: Apakah ada tantangan tertentu yang kamu hadapi dalam proses membantu menyebarluaskan konten informasi pelayanan publik di Instagram Pemkab, dan bagaimana cara Anda mengatasinya?

Regita: Mengemas berita nya itu sih tantanganya, baik dikemas dengan konten video, infografis atau feed Instagram harus sesuai sama briefing, tapi kita juga harus menulis dan memahami sendiri dari berita yang panjang itu yang kemudian di edit dan dikemas secara singkat. kadang juga kurang paham karena baru pertama kali belajar dan terjun ke dunia kerja jadi cara mengatasinya ya dengan terus belajar tentang membuat berita dan editing konten itu ke pengelola Instagram nya.

Peneliti: kamu menggunakan keterampilan atau pengetahuan yang kamu dapetin di perkuliahan gak membantu mengelola konten informasi pelayanan publik di Instagram Pemkab? Jika iya, bagaimana kamu menerapkannya?

Regita: pengetahuan yang udah aku dapetin di kampus itu tak terapin di magang ini jadi kalau liputan mata kuliah yang relevan itu jurnalistik kayak membuat berita gitu. terus kalau buat reels juga sama jurnalistik dan riset opini public jadi sebelum membuat konten aku liat liat dulu yang lagi tren itu apa dan gimana nah itu nanti jadi bahan aku buat membuat konten reels Instagram gitu. Kalo tentang edit konten itu biasanya ada fotografi, sinematografi ada desain

grafis dan desain komunikasi visual. Yang mana tak terapan dalam mengedit postingan untuk Instagram Pemkab, kayak edit pakai canva, photoshop capcut dan aplikasi editing lainnya.

Peneliti: terakhir apakah ada rekomendasi atau saran yang ingin kamu berikan untuk meningkatkan efektivitas dalam menyebarluaskan konten informasi pelayanan publik di Instagram Pemkab berdasarkan pengalaman magang Anda di Kominfo?

Regita: untuk Instagram Pemkab mungkin bisa lebih semi formal, karena waktu dilihat lihat kontennya selalu formal, reelsnya juga terkesan formal banget biar anak muda kalau lihat juga tidak bosan terus warna warna dari kontennya yang kurang menarik seharusnya bisa lebih menarik lagi itu aja sih sarannya

Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara



Dokumentasi dengan Informan Utama Yasmin Megarini



Dokumentasi dengan Informan 2 Meyristiana S



Dokumentasi dengan Informan 3 Regita Rahma Oktavia

Lampiran 4 Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 1

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Arenda Choirunisa Mulia

NIM : 1152000206

Hari/ Tanggal Ujian : Sabtu, 29 Juni 2024

Judul Skripsi : Strategi Konten Akun Instagram Pemkab Gresik dalam Diseminasi Informasi Pelayanan Publik

Catatan Perbaikan:

- cover — 1 spasi
- v-vi Abstrak - Abstrak — ejaan
- 1-2 (sumber kutipan dlm kurung)
- 9 ejaan
- 12-22 tabel — 1 spasi, penghapusan kata
- 32 tabel 3.1 — 1 spasi
- 35 sumber kutipan — norma belakang saja
- 42-43 1 spasi — pasal
- 47-51 wawancara — 1 spasi
- 53, 55-57, 58-59, 61-64, 67-68, 71-75 — 1 spasi
- 81 Daftar Pustaka — + link URL

Surabaya, 03-07-2024
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaiki,

Revisi dari Dosen Penguji,

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lampiran 5 Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 2

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Arenda Choirunisa Mulia
NIM : 1152000206
Hari/ Tanggal Ujian : Sabtu, 29 Juni 2024
Judul Skripsi : Strategi Konten Akun Instagram Pemkab Gresik dalam Diseminasi Informasi Pelayanan Publik

Catatan Perbaikan:

- Teori memisalkan dalam Daftar Isi ✓
- Lunakan struktur Organisasi di Bagian Struktur Organisasi Pemkab Gresik. ✓
- Perhatikan Format teknis Penulisan Skripsi
- Kesimpulan Kurang Tajam. ✓

Surabaya, 3 Juli 2024
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,

Bambang Sigit Pramono

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lampiran 6 Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 3

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI


Nama : Arenda Choirunisa Mulia
NIM : 1152000206
Hari/ Tanggal Ujian : Sabtu, 29 Juni 2024
Judul Skripsi : Strategi Konten Akun Instagram Pemkab Gresik dalam Diseminasi Informasi Pelayanan Publik

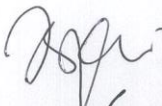
Catatan Perbaikan: *→ Kesimpulan diternakan dgn judul jadi menjadi strategi yg di jelaskan.*

→ Informasi harusnya lebih dari 5 bagian p

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,


(Wakti Kuncoro)


(Wakti Kuncoro)

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lampiran 7 Kartu Bimbingan



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi • Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email fosp@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Arenda Choirunisa Mulia
 NBI : 1152000206
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Dosen Pembimbing I : Drs. Jupriano, M Si - Dinda Lisna Amilia, S Sos, MA
 Dosen Pembimbing II : Dinda Lisna Amilia, S Sos, MA

Judul Skripsi : Analisis Tekstual Konten Horor Wawak dalam Channel Youtube Nadia Omara
 Strategi Konten Akun Instagram Pemkab Gresik dalam
 Diseminasi Informasi Pelayanan Publik

[Signature]
 21/09/2024

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	21/3 24	ganti judul + cover semua		<i>[Signature]</i>
2	1/4 24	Bab I ✓ RM Bab II kerangka keilmuan Bab III Analisis Data Bab IV Lanjut bab 4!	<i>[Signature]</i>	
	08/04 2024	Bab 2 kerangka keilmuan revisi bab 3 Analisis data	<i>[Signature]</i>	
	13/5 24	Revisi pemetaan konten		<i>[Signature]</i>
	21/5 24	acc draft pertanyaan		<i>[Signature]</i>
	14/6 24	bab 4 progres		<i>[Signature]</i>
	19/6 24	acc sedang		<i>[Signature]</i>
	20/6 24	Bab 4 Acc	<i>[Signature]</i>	
	20/6 24	Bab 5 Acc	<i>[Signature]</i>	

Lampiran 8 Hasil Turnitin

SKripsi bab 145 Arendaa

ORIGINALITY REPORT

13%	13%	3%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	gresikkab.go.id Internet Source	3%
2	123dok.com Internet Source	2%
3	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	1%
4	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
5	docplayer.info Internet Source	1%
6	siakri.gresikkab.go.id Internet Source	1%
7	www.scribd.com Internet Source	<1%
8	jurnal.untag-sby.ac.id Internet Source	<1%
9	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1%
