



STRATEGI KOMUNIKASI DIGITAL PADA INSTAGRAM @DISKOMINFO_CMS DALAM MENDISEMINASIKAN INFORMASI DI KABUPATEN CIAMIS

Tita Siti Pahitah¹, Vivien Febri Astuti²

^{1,2}Sekolah Vokasi IPB University

Email: titasitipahitah@apps.ipb.ac.id¹, vivien-fas@apps.ipb.ac.id²

Abstrak

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis adalah instansi yang berada di bawah naungan Pemerintah Kabupaten Ciamis memiliki visi menjadi pelayan publik terbaik, dan misinya meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan sumber daya pelayanan, dan mewujudkan inovasi pelayanan. Tujuan dari penelitian ini menjelaskan jenis-jenis konten yang dipublikasikan di Instagram @diskominfo_cms dan menganalisis strategi komunikasi digital pada Instagram @diskominfo_cms dalam mendiseminasikan informasi di Kabupaten Ciamis. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan fokus pada analisis data yang mendalam dari bulan Januari-Mei 2025. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder yang diperoleh dari wawancara, observasi langsung, dan penelitian terdahulu. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Berdasarkan hasil penelitian, langkah-langkah strategi komunikasi yang digunakan dalam mendiseminasikan informasi kepada publik meliputi mengenal khalayak, menyusun pesan, menetapkan metode, seleksi penggunaan media, dan hambatan dalam komunikasi.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Komunikasi Digital, Instagram, Diseminasi Informasi, Diskominfo Ciamis.

Abstract

Ciamis's communication and informatika service is an institution that is located under Ciamis's government have a vision to be the best public servant, and its mission to improve service quality, improve service resources, and achieve service innovation. The purpose of this study explains the types of content published on instagram @diskominfo_cms and analyzing digital communication strategies on instagram @diskominfo_cms in disseminating information in ciamis regency. In this study explains used descriptive qualitative approach with a focus on deep data analysis of January-May 2025. Data in this study uses the primary and secondary data gleaned from interviews, direct observations, and previous studies. Data gathered is analyzed using technic of reduction, data display, and conclusion drawing/verification. Based on research, communication strategy measures used in public disseminating information include getting to know people, collating messages, establishing methods, selection of media use, and barriers to communication.

Keywords: Communication Strategies, Digital Communication, Instagram, Information Dissemination, Diskominfo Ciamis.



1. PENDAHULUAN

Perkembangan zaman sudah sangat pesat seiring dengan adanya era digital yang telah mengubah cara manusia berinteraksi, bekerja, dan mengakses informasi. Menurut Turnip dan Siahaan (2021), teknologi dan ilmu pengetahuan berkembang dengan sangat cepat, termasuk dalam bidang ilmu sosial kemanusiaan serta media dan teknologi informasi komunikasi, terutama media digital, jarak antar wilayah menjadi semakin dekat. Hal ini memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan mudah dengan siapa pun. Sejalan dengan pendapat Batoebara (2021), digitalisasi mentransformasi teknologi media dan komunikasi secara signifikan. Menurut Fauzi *et al.* (2022), Komunikasi yang efektif memegang peranan penting sebagai sarana untuk memodifikasi atau mengoreksi pesan yang disampaikan, dengan tujuan untuk memastikan bahwa pesan tersebut dapat dipahami dan diterima dengan baik oleh para bawahan. Menyikapi era digital harus diiringi dengan kemampuan mengendalikan teknologi agar memberikan manfaat positif bagi kehidupan. Digitalisasi sudah diterapkan hampir di semua instansi atau perusahaan saat ini termasuk di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Ciamis. Bisa dikatakan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika menjadi garda terdepan dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang transparan dengan menyajikan data dan informasi terkait situasi dan kondisi di Kabupaten Ciamis kepada publik.

Luas wilayah Kabupaten Ciamis sekitar 1.597,67 km² menjadi tantangan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika untuk menyampaikan informasi secara merata. Urgensi dan kompleksitas menghadapi era digital Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis menjadikan media sosial, khususnya Instagram sebagai titik fokus utama dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Popularitas Instagram saat ini sangat tinggi di berbagai kalangan usia dan kepentingan. (Fauzi dan Yuliati, 2021). Menurut Morais *et al.* (2024) dalam penelitiannya mengatakan bahwa kalangan muda menghabiskan banyak waktu di Instagram, terutama untuk berkomunikasi dengan teman dan mencari konten baru, menjadikannya salah satu media sosial favorit mereka. Instagram menawarkan fitur-fitur visual yang menarik dan popularitas yang tinggi, sehingga memungkinkan untuk berinteraksi langsung dengan publik secara lebih efektif. Penelitian-penelitian akademis telah menunjukkan bahwa penggunaan media sosial dalam penyebaran informasi dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dan mempermudah akses informasi. Akun resmi Instagram @diskominfo_cms dikelola oleh tim khusus di bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) yang konsisten menyajikan berbagai



informasi mengenai program pemerintah, kegiatan daerah, serta isu-isu penting lainnya yang relevan bagi warga Kabupaten Ciamis. Instagram ini dipilih karena menawarkan kemampuan visual yang menarik serta interaksi yang lebih dinamis dengan masyarakat, terutama generasi muda yang sangat aktif di platform ini. Publikasi konten yang kreatif dan informatif, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis berupaya meningkatkan kesadaran publik terhadap berbagai kebijakan dan inisiatif pemerintah daerah.

Proses penyampaian informasi kepada publik dengan tujuan agar mereka memahami, menerima, dan mengaplikasikan informasi tersebut disebut dengan diseminasi (Firmansyah dan Sungkono, 2023). Diseminasi informasi melalui oleh Dinas Komunikasi dan Informatika bergantung pada beberapa faktor, termasuk kualitas dan akurasi informasi, keterjangkauan informasi oleh masyarakat, serta interaksi dan responsivitas. Dinas Komunikasi dan Informatika berupaya menyampaikan informasi secara cepat dan *real-time* melalui unggahan foto, video, dan stories yang mudah dipahami. Fitur interaksi langsung seperti komentar dan pesan langsung juga dimanfaatkan untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan masyarakat. Penyebaran informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis melalui instagram sangat penting dalam mengomunikasikan segala bentuk informasi yang sedang populer di tingkat daerah, nasional, maupun internasional. Adanya akun Instagram @diskominfo_cms ini dapat menunjang keterbukaan informasi publik di Kabupaten Ciamis sebagai salah satu lembaga pemerintahan.

Banyak peneliti yang mengkaji tentang strategi diseminasi informasi di beberapa Dinas Komunikasi dan Informatika di seluruh Indonesia. Menurut Saputra (2022), pada dasarnya strategi merupakan pedoman atau arah tindakan yang digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Beberapa diantaranya, penelitian yang dilakukan oleh Febriyani dan Kaloka (2022), Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Batang menggunakan strategi komunikasi proaktif dan reaktif, namun upaya tersebut dinilai masih belum maksimal dalam menerapkan strategi komunikasi untuk menangkal hoaks. Menurut penelitian Fandita dan Darmastuti (2023), Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Salatiga mengenalkan program “Matur Mas Yuli” melalui tiga tahap strategi komunikasi, yakni perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Instansi tersebut dalam proses sosialisasinya, memanfaatkan media sosial seperti Instagram, Facebook, Twitter, serta website OPD, dan juga menggunakan media cetak berupa brosur untuk menjangkau masyarakat. Hasil penelitian Maharani *et al.* (2023) menyatakan



bahwa dengan membangun infrastruktur komunikasi yang kuat, memanfaatkan media sosial dan platform digital, menjalin kemitraan serta kolaborasi, dan meningkatkan literasi digital, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis dapat menyampaikan informasi kepada masyarakat secara lebih efektif.

Berdasarkan penelitian tersebut, penerapan strategi komunikasi dalam mendiseminasikan informasi sangat penting bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjelaskan jenis-jenis konten yang dipublikasikan di Instagram @diskominfo_cms dan menganalisis strategi komunikasi digital pada Instagram @diskominfo_cms dalam mendiseminasikan informasi di Kabupaten Ciamis. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori strategi komunikasi dari Suprpto yang mencakup mengenal khalayak, menyusun pesan, menetapkan metode, seleksi penggunaan media, dan hambatan dalam komunikasi. Penelitian ini terfokus pada penyebaran informasi melalui media sosial Instagram saja sehingga penelitian ini berjudul “Strategi Komunikasi Digital pada Instagram @diskominfo_cms dalam Mendiseminasikan Informasi di Kabupaten Ciamis”.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan fokus pada analisis data yang mendalam untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif. Pelaksanaan penelitian berlangsung selama periode Januari hingga Mei 2025 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis, yang berlokasi di Jl. Jenderal Sudirman No.220, Sindangrasa, Kecamatan Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46215. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder, yang diperoleh melalui berbagai metode pengumpulan data guna mendukung validitas dan keakuratan hasil penelitian.

Dua instrumen utama digunakan dalam proses pengumpulan data, yaitu daftar pertanyaan wawancara dan alat perekam audio (rekorder). Teknik pengumpulan data yang diterapkan meliputi wawancara dan observasi langsung, di mana wawancara difokuskan untuk mengumpulkan informasi dari kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, dan Kelompok Jabatan Fungsional dari Penyusun Bahan Informasi dan Publikasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data menurut Miles & Huberman (2014), yang menjelaskan bahwa proses analisis terdiri dari tiga



tahapan utama yang berlangsung secara simultan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pendekatan ini memastikan bahwa hasil analisis dapat menggambarkan fenomena yang diteliti secara akurat dan sistematis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis adalah instansi yang berada di bawah naungan Pemerintah Kabupaten Ciamis. Berada di Jalan Jenderal Sudirman No. 220. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis merupakan Lembaga Teknis Daerah dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016, Tanggal 4 Oktober 2016 dan Peraturan Bupati Ciamis Nomor : 66 tahun 2023 tentang Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika serta merupakan lembaga atau Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis yang berdiri sendiri yang sebelumnya bagian bidang dari Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis berdiri sejak diberlakukannya Perda Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ciamis. Semenjak terbit dan berlakunya Perda Kabupaten Ciamis Nomor : 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ciamis Tanggal 4 Oktober 2016, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) mulai berdiri terhitung mulai tanggal 01 Januari 2017.

Tujuan organisasi tercermin dalam visi yang diusungnya. Visi perusahaan biasanya dirancang untuk jangka waktu tiga hingga sepuluh tahun ke depan. Perumusan visi ini sangat penting guna menjamin stabilitas serta keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang (Zainuddin, 2021). Visi yang diusung adalah menjadi pelayan publik terbaik, yang mencerminkan komitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang optimal dan profesional kepada masyarakat Kabupaten Ciamis. Visi tersebut menjadi landasan bagi seluruh kegiatan dan upaya dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara berkelanjutan. Upaya untuk mencapai visi tersebut, dinas ini menetapkan beberapa misi utama. Pertama, meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat mendapatkan layanan yang prima dan memuaskan. Dinas juga terus melakukan evaluasi serta perbaikan secara berkala agar pelayanan yang diberikan selalu relevan dan memuaskan. Kedua, meningkatkan sumber daya pelayanan, baik dari segi kompetensi pegawai maupun sarana pendukung, sehingga pelayanan yang diberikan semakin



profesional dan efektif. Ketiga, mewujudkan inovasi dalam pelayanan guna menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Dinas Komunikasi dan Informatika senantiasa mendorong terciptanya inovasi dalam setiap aspek layanan, baik melalui pemanfaatan teknologi informasi maupun pengembangan sistem kerja yang lebih modern dan adaptif. Melalui visi dan misi ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada publik.

Tugas pokok Dinas Komunikasi dan Informatika adalah membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, statistik, persandian yang menjadi kewenangan daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada daerah sesuai bidang tugasnya. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis diberikan tugas dan kewenangan yang strategis untuk mengelola seluruh informasi yang berkaitan dengan pemerintahan daerah, termasuk kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Bupati yang bersifat terbuka kepada publik. Melalui kewenangan tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika berfungsi sebagai ujung tombak dalam memastikan keterbukaan informasi publik, sekaligus mendukung terciptanya pemerintahan yang responsif dan partisipatif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini sejalan dengan peraturan Bupati Kabupaten Ciamis yang secara eksplisit menetapkan tugas, fungsi, dan tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai perangkat daerah yang berperan penting dalam mengelola komunikasi publik dan pelayanan informasi yang mendukung penyelenggaraan pemerintahan daerah secara keseluruhan.

Pelaksanaan tugas pokok dan fungsi sebagai pelayan publik terbaik didukung oleh empat bidang utama selain bidang umum. Bidang-bidang tersebut diantaranya Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Aplikasi dan Informatika dan Layanan *Government*, Bidang Persandian dan Keamanan Informasi, dan Bidang Statistik. Semua bidang dipimpin oleh kepala bidang yang bertanggung jawab terhadap kepala dinas dan dibantu oleh kelompok fungsional di bawahnya. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dapat dikatakan lebih dekat dengan masyarakat karena melalui bidang inilah seluruh informasi, kebijakan, dan program pemerintah daerah didiseminasikan secara langsung dan efektif kepada publik, baik melalui media konvensional maupun digital, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi yang akurat, transparan, dan mudah diakses mengenai berbagai kegiatan serta pelayanan pemerintah. Bidang ini menjadi jembatan utama antara pemerintah dan masyarakat, memastikan bahwa



setiap pesan tersampaikan dengan jelas, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang terbuka dan akuntabel.

Dinas Komunikasi dan Informatika menerapkan pola komunikasi internal yang bersifat kekeluargaan, sehingga tidak ada sekat yang membatasi interaksi antarpegawai berdasarkan jabatan atau posisi. Kepala dinas memiliki keleluasaan untuk memberikan instruksi langsung kepada staf, begitu pula sebaliknya, pegawai dapat menyampaikan ide atau masukan secara terbuka. Kondisi tersebut secara signifikan meningkatkan etos kerja, karena setiap individu merasa dihargai dan diberi ruang untuk berkontribusi. Hubungan kerja yang terjalin pun menjadi lebih akrab dan saling mendukung, sehingga proses penyelesaian tugas dapat berjalan lebih efektif. Keterbukaan ini juga memicu inovasi serta kreativitas, karena ide-ide baru dapat diterima dan didiskusikan bersama. Lingkungan kerja yang inklusif dan dinamis ini mendorong terciptanya suasana yang kondusif untuk berinovasi dan bekerja sama demi menghasilkan konten yang informatif dan bermanfaat bagi masyarakat. Hal positif seperti ini menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas hasil kerja di Dinas Komunikasi dan Informatika.

Topik yang diangkat dalam setiap unggahan sangat beragam, mulai dari isu-isu yang sedang dialami masyarakat, tren yang tengah berkembang, promosi berbagai acara, hingga peliputan kegiatan pemerintahan. Konten yang dipublikasikan pada akun Instagram @diskominfo_cms merupakan hasil kolaborasi dari berbagai pihak yang terlibat di dalamnya. Proses produksi dimulai dari penyusunan bahan oleh tim khusus yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan informasi dan data yang relevan. Setelah bahan terkumpul, tim kreatif mengambil peran dalam mengolah dan memvisualisasikan konten agar menarik serta mudah dipahami oleh audiens. Selanjutnya, sebelum konten tersebut dipublikasikan, kepala dinas melakukan proses konfirmasi dan validasi untuk memastikan akurasi serta kesesuaian dengan tujuan komunikasi organisasi. Setiap tahapan ini dilakukan secara terstruktur dan profesional, sehingga kualitas konten yang dihasilkan tetap terjaga.

Adapun konten yang dipublikasikan di Instagram @diskominfo_cms mencakup berbagai kategori yang disusun secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat sekaligus memperkuat komunikasi publik. Jenis-jenis konten tersebut diantaranya:

1. Peringatan Hari Besar Nasional maupun Internasional, disajikan dalam bentuk infografis yang menarik, lengkap dengan keterangan berjudul “Tahukah Kamu”



yang bertujuan memberikan pengetahuan tambahan kepada pembaca mengenai sejarah, makna, dan pentingnya hari tersebut diperingati. Penyajian yang visual dan informatif ini membantu meningkatkan kesadaran serta apresiasi masyarakat terhadap nilai-nilai budaya dan nasionalisme.

2. Kegiatan Pemerintahan, biasanya dibuat dalam format video *reels* yang memuat informasi lengkap berdasarkan prinsip 5W+1H, sehingga audiens dapat memahami secara jelas aktivitas yang sedang berlangsung, siapa yang terlibat, kapan dan di mana kegiatan tersebut dilaksanakan, serta alasan dan cara pelaksanaannya. Tentunya hal ini efektif dalam menyampaikan dinamika pemerintahan secara transparan dan mudah diakses.
3. Ucapan obituari menjadi bagian penting sebagai bentuk penghormatan dan belasungkawa atas meninggalnya tokoh atau pejabat penting di lingkungan pemerintahan, yang disampaikan dengan bahasa yang sopan dan penuh empati untuk menghormati jasa serta kontribusi almarhum.
4. Ucapan selamat diberikan secara resmi kepada individu yang baru mengemban jabatan maupun yang telah mengakhiri masa tugasnya, sebagai bentuk apresiasi dan dukungan yang mempererat hubungan profesional serta membangun semangat dalam menjalankan tugas pemerintahan.
5. Konten lainnya, merupakan hasil kolaborasi dengan berbagai akun Instagram mitra seperti @pemkab_ciamis, @cliks_ciamislibashoaks, @112ciamis, dan sejumlah akun lain yang berperan dalam memperluas jangkauan informasi serta memperkuat sinergi antarinstansi. Kombinasi berbagai jenis konten ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan informasi yang akurat dan relevan, tetapi juga membangun keterlibatan aktif masyarakat melalui media sosial secara efektif dan profesional. Dengan strategi konten yang beragam dan terstruktur, @diskominfo_cms mampu menjadi sumber informasi terpercaya sekaligus sarana komunikasi yang responsif dan edukatif bagi publik.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis memanfaatkan berbagai platform media sosial seperti Instagram, TikTok, Facebook, X, dan YouTube untuk menyebarkan informasi secara luas dan efektif kepada masyarakat. Kepala Bidang Informasi dan



Komunikasi Publik menyatakan bahwa Instagram menjadi media sosial yang paling efektif dalam menyampaikan informasi karena kemampuannya untuk mendukung komunikasi dua arah serta basis penggunanya yang sangat beragam, mulai dari remaja hingga orang dewasa. Keberagaman ini memungkinkan informasi yang disampaikan dapat menjangkau berbagai kalangan masyarakat dengan lebih luas dan tepat sasaran, sehingga memperkuat peran Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai penghubung utama antara pemerintah Kabupaten Ciamis dan publik dalam hal diseminasi informasi yang akurat dan terpercaya. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik tidak semena-mena menyebarkan informasi kepada publik, akan tetapi memiliki strategi yang dirancang sedemikian rupa untuk mendiseminasikan informasi agar tidak terjadi misinformasi. Misinformasi adalah informasi salah yang disebarkan oleh orang yang meyakini kebenarannya, biasanya terjadi karena kesalahan tanpa niat menyesatkan (Nisa, 2024).

Strategi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mengelola Instagram adalah strategi komunikasi yang dikemukakan oleh Suprpto dalam buku Strategi Komunikasi Organisasi Harahap *et al.* (2022). Berikut langkah-langkah strategi komunikasinya:

1. Mengenal Khalayak

Menurut Mucharam (2022), khalayak merupakan sekelompok besar individu yang terlibat dalam suatu proses komunikasi. Akun media sosial @diskominfo_cms memiliki khalayak yang bersifat anonim dan heterogen, dengan pengikut yang tidak hanya warga asli Kabupaten Ciamis tetapi juga pengikut dari luar daerah. Keberagaman ini menunjukkan bahwa jangkauan informasi yang disebarkan tidak terbatas secara geografis, sehingga penyampaian konten harus tetap fokus pada kebutuhan masyarakat Kabupaten Ciamis sebagai target utama. Fungsi utama akun tersebut adalah mendiseminasikan informasi yang relevan dan bermanfaat, terutama terkait kebijakan, program, dan layanan publik yang ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemahaman terhadap karakter khalayak menjadi kunci dalam menyusun strategi komunikasi yang efektif agar pesan dapat diterima dengan baik dan memberikan dampak positif. Cara yang tepat juga membantu menjaga keterlibatan audiens sekaligus memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini menjadikan media sosial sebagai alat komunikasi publik yang strategis dan efisien dalam konteks pemerintahan daerah.



Jumlah pengikut Instagram @diskominfo_cms mencapai 6.853 dan jumlah postingan yang dibagikan 1.389 per 6 Mei 2025. Interaksi yang terjadi pada akun Instagram @diskominfo_cms menunjukkan tingkat keaktifan pengikut yang cukup tinggi, terlihat dari berbagai bentuk respons terhadap postingan, baik berupa laporan pengaduan maupun tanggapan atas konten yang disajikan. Keaktifan tersebut menandakan adanya keterlibatan langsung dari audiens dalam proses komunikasi dua arah, yang tidak hanya sekadar menerima informasi tetapi juga memberikan umpan balik. Karakter pengguna Instagram di Kabupaten Ciamis menunjukkan perkembangan literasi digital yang positif, dibuktikan dengan banyaknya aduan, laporan, permohonan informasi, serta penyampaian aspirasi yang masuk melalui media sosial. Keterlibatan ini memperkuat peran media sosial sebagai platform yang efektif untuk menyerap dan menyalurkan kebutuhan masyarakat secara real time. Aktivitas pengikut yang aktif mencerminkan kesadaran akan pentingnya media sosial sebagai sarana partisipasi publik dalam pengawasan dan peningkatan kualitas pelayanan pemerintah. Kondisi ini menjadi indikator kemajuan dalam pemanfaatan teknologi informasi di tingkat lokal.

Pengelolaan aduan dan laporan yang masuk dilakukan secara sistematis oleh admin media sosial dengan mengarahkan setiap pengaduan ke Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) maupun melalui sistem Span Lapor untuk ditindaklanjuti oleh dinas atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Proses ini memastikan respons yang cepat dan tepat terhadap keluhan, pertanyaan, kritik, maupun saran dari pengikut Instagram. Aktivitas admin yang responsif memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah, sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Kecepatan dan ketepatan dalam menjawab interaksi pengikut menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas komunikasi dan kepuasan masyarakat. Pendekatan ini juga mendukung terciptanya hubungan yang lebih erat antara pemerintah dan warga, memperkuat partisipasi publik dalam pembangunan daerah. Dengan demikian, pengelolaan media sosial yang profesional dan responsif menjadi kunci keberhasilan diseminasi informasi dan pelayanan publik di Kabupaten Ciamis.

2. Menyusun Pesan

Penyusunan pesan atau konsep komunikasi yang disampaikan kepada publik terdiri dari tiga aspek utama. Aspek pertama meliputi aktivitas pemerintahan yang sedang berlangsung,



yang menjadi dasar penting dalam membangun kepercayaan dan transparansi kepada masyarakat. Aktivitas tersebut mencerminkan komitmen pemerintah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara konsisten, sehingga mampu memperkuat legitimasi di mata publik. Aspek kedua mencakup capaian pembangunan yang telah diraih, sebagai bukti nyata kemajuan yang dapat meningkatkan rasa bangga dan dukungan publik terhadap program pemerintah. Penyampaian capaian ini juga berfungsi sebagai motivasi bagi masyarakat untuk turut berpartisipasi dalam proses pembangunan. Aspek ketiga berfokus pada program serta kebijakan yang sedang dijalankan, yang perlu dikomunikasikan secara jelas agar masyarakat memahami tujuan dan manfaatnya secara menyeluruh. Ketiga aspek tersebut harus diselaraskan agar pesan yang disampaikan tidak hanya informatif, tetapi juga mampu membangun kesadaran dan mempengaruhi sikap serta perilaku publik secara positif. Berbeda dengan pendapat Saleh *et al.* (2023), proses penyampaian pesan diawali dengan menarik perhatian audiens (*attention*), kemudian membangkitkan minat dan kepedulian mereka (*interest*). Selanjutnya, pesan tersebut menumbuhkan keinginan agar audiens menerima informasi yang disampaikan oleh komunikator (*desire*), hingga akhirnya mendorong mereka untuk mengambil keputusan dan mewujudkannya dalam tindakan (*action*).

Tim kreatif memiliki peran penting dalam menghasilkan konten yang mudah dipahami dan selalu diperbarui sesuai dengan perkembangan terkini. Konten yang disajikan harus menarik dan relevan sehingga mampu mempertahankan minat penonton serta mendorong interaksi yang positif. Penggunaan bahasa yang sederhana dan visual yang menarik menjadi strategi penting agar pesan dapat diterima oleh berbagai kalangan, termasuk mereka yang memiliki tingkat literasi digital yang berbeda-beda. Kreativitas dalam penyajian informasi tidak hanya meningkatkan daya tarik visual, tetapi juga membantu menyampaikan pesan secara efektif tanpa mengurangi akurasi dan kedalaman materi. Skema ini memastikan bahwa informasi yang disampaikan tidak hanya diterima, tetapi juga dipahami dan diapresiasi oleh khalayak luas. Selain itu, inovasi dalam format konten seperti video pendek, infografis, dan cerita interaktif turut berkontribusi dalam memperkuat daya tarik dan efektivitas penyampaian pesan.

Peran tim analis sangat penting dalam melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap kecenderungan isu publik serta konten yang sedang menjadi tren. Analisis dilakukan setiap minggu dan bulan untuk mengidentifikasi topik aktual dan faktual yang perlu



dikembangkan lebih lanjut dalam konten berikutnya. Perencanaan berbasis data ini memungkinkan penyesuaian strategi komunikasi agar tetap relevan dan responsif terhadap dinamika sosial serta kebutuhan informasi masyarakat. Selain itu, hasil analisis juga menjadi dasar dalam menentukan prioritas isu yang harus diangkat, sehingga sumber daya dapat difokuskan secara optimal. Kolaborasi erat antara tim analis dan tim kreatif memastikan bahwa konten yang dihasilkan tidak hanya mengikuti tren, tetapi juga memiliki nilai edukatif dan informatif yang tinggi. Dengan demikian, kolaborasi antara tim kreatif dan analis menjadi kunci keberhasilan dalam menyusun pesan yang efektif dan berdampak luas di media sosial maupun platform komunikasi lainnya.

3. Menetapkan Metode

Metode penyampaian informasi di akun Instagram @diskominfo_cms dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan edukasi dan sosialisasi yang menjadi fungsi utama komunikasi pemerintahan. Metode ini bertujuan untuk membangun pemahaman publik terhadap berbagai kebijakan, program, dan layanan yang dijalankan oleh pemerintah daerah. Informasi disajikan secara sistematis dan terstruktur agar mudah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat, sekaligus menjaga konsistensi pesan yang disampaikan. Penggunaan bahasa yang jelas dan visual yang menarik menjadi bagian penting dalam metode ini, sehingga mampu menjangkau audiens yang beragam dengan tingkat literasi digital yang berbeda. Selain itu, penyampaian informasi juga difokuskan pada aspek edukatif yang dapat meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat secara berkelanjutan. Hal tersebut menjadi landasan kuat dalam membangun hubungan komunikasi yang efektif antara pemerintah dan publik.

Penyajian edukasi dalam beberapa kesempatan dikemas dengan elemen hiburan untuk menciptakan suasana yang lebih menarik dan menggugah minat audiens. *Entertain* ini tidak hanya berfungsi sebagai variasi dalam penyampaian konten, tetapi juga sebagai strategi untuk meningkatkan keterlibatan dan daya tarik publik terhadap informasi yang disebarkan. Konten yang menggabungkan edukasi dan hiburan mampu membangun koneksi emosional dengan audiens, sehingga pesan yang disampaikan lebih mudah diterima dan diingat. Penggunaan format kreatif seperti video pendek, animasi, dan storytelling interaktif menjadi pilihan efektif dalam mengemas pesan edukatif dengan cara yang menyenangkan. Strategi ini juga membantu mengatasi kejenuhan audiens terhadap informasi yang bersifat formal dan monoton. Dengan



demikian, kombinasi edukasi dan hiburan menjadi metode yang relevan untuk mencapai tujuan komunikasi pemerintah secara lebih optimal.

Metode persuasif juga diterapkan secara fleksibel dalam penyampaian informasi, menyesuaikan dengan dinamika program dan kebijakan pemerintah yang berubah dari waktu ke waktu. Metode ini tidak memiliki pola tetap dan dapat berubah setiap minggunya sesuai dengan prioritas dan kebutuhan komunikasi yang muncul. Penyampaian pesan persuasif bertujuan untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam berbagai program pemerintah, sekaligus membangun dukungan dan kesadaran kolektif terhadap isu-isu penting. Fleksibilitas dalam metode ini memungkinkan tim komunikasi untuk responsif terhadap situasi dan tren yang berkembang di masyarakat. Penyesuaian konten secara berkala juga memastikan relevansi informasi dan efektivitas dalam memengaruhi sikap serta perilaku publik. Kombinasi metode edukasi, hiburan, dan persuasi menjadi strategi komunikasi yang komprehensif dan adaptif dalam menjalankan fungsi diseminasi informasi di Instagram @diskominfo_cms.

4. Seleksi dan Penggunaan Media

Tahap seleksi dan penggunaan media dalam penyebaran informasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dilakukan dengan strategi yang menyeluruh dan terintegrasi. Hampir seluruh kegiatan yang berkaitan dengan pemerintahan diunggah ke berbagai platform media sosial untuk menjangkau masyarakat secara luas dan maksimal. Kolaborasi erat dengan berbagai media menjadi salah satu upaya penting agar informasi dapat tersebar secara masif dan merata ke seluruh lapisan masyarakat. Pesan yang disampaikan tidak hanya sampai pada audiens yang sudah terjangkau, tetapi juga mampu menjangkau kelompok yang lebih luas melalui berbagai saluran komunikasi. Penggunaan media yang beragam juga memungkinkan penyesuaian konten sesuai karakteristik dan preferensi pengguna di masing-masing platform. Strategi ini mendukung tujuan utama Dinas Komunikasi dan Informatika dalam meningkatkan efektivitas diseminasi informasi publik.

Pengelolaan dua akun Instagram oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, yaitu @diskominfo_cms dan @pembkab_ciamis, dilakukan dengan pembagian fungsi yang jelas dan terstruktur. Akun @pembkab_ciamis difokuskan sebagai media informasi publik yang menyampaikan berbagai pengumuman, kebijakan, dan berita terkait pemerintahan secara umum. Sementara itu, akun @diskominfo_cms tidak hanya berperan sebagai saluran informasi



publik, tetapi juga difungsikan sebagai media edukasi yang memberikan tambahan nilai melalui konten-konten informatif. Salah satu ciri khas akun ini adalah penyisipan keterangan “Tahukah Kamu” pada postingan yang berkaitan dengan peringatan hari besar nasional maupun internasional, yang bertujuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan masyarakat. Pendekatan ini memperkaya konten dan memberikan dimensi edukatif yang lebih kuat, sehingga mampu menarik minat audiens sekaligus meningkatkan pemahaman mereka terhadap berbagai isu penting.

Strategi pemanfaatan dua akun Instagram tersebut mencerminkan upaya Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mengoptimalkan fungsi komunikasi publik secara efektif dan efisien. Pemisahan peran antara akun yang berfokus pada informasi dan yang menggabungkan edukasi membantu dalam menyusun konten yang lebih terarah dan sesuai dengan kebutuhan audiens. Hal ini juga memudahkan dalam mengelola konten agar tetap konsisten dan relevan dengan tujuan masing-masing akun. Selain itu, pengelolaan yang terorganisir memungkinkan respons yang cepat dan tepat terhadap interaksi dari masyarakat, baik berupa pertanyaan, kritik, maupun saran. Penggunaan media sosial secara strategis dan terintegrasi menjadi kunci dalam memperluas jangkauan informasi serta meningkatkan kualitas komunikasi antara pemerintah dan publik di Kabupaten Ciamis.

5. Hambatan dalam Komunikasi

Hambatan komunikasi dalam penyampaian informasi yang dihadapi cukup kompleks dan memerlukan solusi dan alternatif yang beragam untuk mengatasinya. Luasnya cakupan masyarakat menjadi tantangan utama, karena informasi yang disebarluaskan melalui media sosial maupun platform digital lainnya tidak selalu dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Kondisi ini mengharuskan adanya strategi komunikasi yang lebih inklusif agar pesan dapat diterima oleh berbagai kelompok, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan akses teknologi. Selain itu, belum tersedianya alat bantu yang efektif untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap informasi yang disampaikan menjadi kendala dalam evaluasi dan perbaikan kualitas komunikasi. Data kuantitatif dan kualitatif mengenai respons dan persepsi publik sangat dibutuhkan agar penyampaian informasi dapat lebih tepat sasaran dan berdampak.



Penggunaan media sosial sebagai salah satu kanal utama penyebaran informasi juga menghadapi keterbatasan karena tidak semua masyarakat aktif atau memiliki akses terhadap platform digital tersebut. Hal ini menuntut pemerintah untuk tetap mengandalkan metode penyebaran informasi secara konvensional agar pesan dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat. Media tradisional seperti spanduk, brosur, dan videotron masih menjadi sarana penting dalam menjangkau masyarakat yang belum terbiasa atau tidak menggunakan media sosial. Selain itu, metode wawar yang menggunakan toa keliling dengan mobil khusus masih diterapkan sebagai upaya untuk menyampaikan pengumuman secara langsung dan masif ke berbagai wilayah di Kabupaten Ciamis. Kombinasi antara media digital dan konvensional ini menjadi solusi strategis untuk mengatasi keterbatasan akses dan memastikan informasi dapat tersampaikan secara luas dan efektif.

Kendala lain yang muncul berkaitan dengan efektivitas penyampaian informasi adalah kurangnya mekanisme *feedback* yang terstruktur dari masyarakat. Tanpa adanya alat ukur kepuasan yang memadai, sulit bagi pengelola komunikasi untuk mengetahui sejauh mana informasi yang disampaikan dapat dipahami dan diterima dengan baik oleh publik. Hal ini berpotensi menghambat upaya peningkatan kualitas konten dan metode komunikasi yang digunakan. Pengembangan sistem evaluasi yang mampu mengumpulkan data respons masyarakat secara real time sangat diperlukan untuk memperbaiki strategi penyebaran informasi. Implementasi teknologi yang dapat memantau interaksi dan kepuasan audiens akan membantu dalam menyesuaikan pesan dan media yang digunakan agar lebih efektif dan efisien. Dengan mengatasi hambatan-hambatan tersebut, penyampaian informasi dapat berjalan lebih optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi seluruh masyarakat Kabupaten Ciamis.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis merupakan lembaga pemerintah yang bertugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, statistik, serta persandian yang menjadi kewenangan daerah, termasuk tugas pembantuan sesuai bidangnya. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis, melalui Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP), berperan sebagai penghubung utama antara pemerintah dan masyarakat dalam diseminasi informasi, dengan



strategi komunikasi yang mencakup lima langkah utama. Pertama, mengenal khalayak, di mana akun media sosial @diskominfo_cms memiliki audiens yang aktif, anonim, dan heterogen. Kedua, menyusun pesan yang relevan dengan aktivitas pemerintahan, capaian pembangunan, serta program dan kebijakan pemerintah, dikemas dalam konten yang mudah dipahami dan selalu terupdate. Ketiga, menetapkan metode penyampaian informasi yang bersifat edukatif, menghibur, dan persuasif, serta disesuaikan dengan dinamika kegiatan pemerintah. Keempat, melakukan seleksi dan penggunaan media secara optimal dengan memanfaatkan hampir semua platform media sosial untuk menjangkau khalayak seluas-luasnya. Kelima, mengatasi hambatan komunikasi, di mana penyebaran informasi melalui media sosial belum tentu dapat menjangkau seluruh masyarakat sehingga masih diperlukan metode konvensional seperti spanduk, brosur, videotron, dan wawar untuk memastikan informasi sampai ke seluruh lapisan masyarakat.

Inovasi yang berkelanjutan dan dedikasi penuh dalam menjalankan tugas menjadi kunci utama keberhasilan pengelolaan akun Instagram @diskominfo_ciamis. Konten yang disajikan selalu berkualitas tinggi dan relevan, sehingga mampu menarik perhatian serta meningkatkan interaksi dengan pengikut secara signifikan. Pertumbuhan jumlah pengikut yang konsisten menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan efektif dan mampu membangun kepercayaan masyarakat. Peningkatan engagement ini tidak hanya mencerminkan antusiasme audiens, tetapi juga memperkuat posisi akun sebagai sumber informasi resmi pemerintah daerah. Melalui capaian tersebut, diharapkan akun Instagram @diskominfo_ciamis dapat memperoleh verifikasi resmi berupa centang biru, yang akan menegaskan statusnya sebagai akun pemerintahan yang kredibel dan terpercaya. Status verifikasi ini juga akan meningkatkan kredibilitas dan memperluas jangkauan komunikasi, sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima lebih luas dan tepat sasaran oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Batoebara, M. U. (2021). Inovasi dan Kolaborasi dalam Era Komunikasi Digital. *Jurnal Publik Reform*. 8(1), 29-38.
- Fandita, A. L., & Darmastuti, R. (2023). Strategi komunikasi dinas komunikasi dan informatika kota Salatiga dalam mensosialisasikan program “Matur Mas Yuli”. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut*. 9(2), 161-178



- Fauzi, A., Fikri, A. W. N., Nitami, A. D., Firmansyah, A., Lestari, F. A., Widyananta, R. Y., Rahmah, T. S. N., & Pradana, T. W. (2022). Peran Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dalam Organisasi di PT. Multi Daya Bangun Mandiri (Literature Review Msdm). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*. 3(6), 588-598.
- Fauzi, M. I., & Yulianti, N. (2021). Pemanfaatan Media Sosial Instagram sebagai Upaya Edukasi Pencegahan Penyebaran COVID-19. *Jurnal Riset Public Relations*. 1(2), 148-155.
- Febriyani, A. R., & Kaloka, R. A. (2022). Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Batang dalam Menangkal Hoaks. *Sosiohumaniora: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 8(1), 33–45.
- Firmansah, S., & Sungkono. (2023). Diseminasi Informasi Melalui Media Sosial Pada Badan Pusat Statistik Karawang. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. 3(3), 52-61.
- Maharani, R., Rahayu, Y. C., Seviani, D. K., & Akbari, M. Y. N. (2023). Strategi Diseminasi Dinas Komunikasi Dan Informatika (DISKOMINFO) Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat Di Kabupaten Ciamis. *Birokrasi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Tata Negara*, 1(3), 342–353.
- Miles, M. B., Huberman A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis. United States of America: Arizona State University*.
- Morais, S., Pereira, T., Raposo, R., & Gouveia, T. (2024). Uses, Perceptions and Impacts of Instagram: A Study with Young Higher Education Students. *European Conference on Social Media*. 11(1), 206-215.
- Mucharam, A. (2022). Membangun Komunikasi Publik yang Efektif. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 27(1), 71-82
- Nisa, K. (2024). Peran Literasi di Era Digital Dalam Menghadapi Hoaks dan Disinformasi di Media Sosial. *Impressive: Journal of Education*, 2(1), 1-11.
- Saleh, A., Sasmita, H., Lumintang, R., Suparman, Bakhtiar, Y., Wibowo, C., Mintarti, & Warcito. (2023). *Distribusi Informasi*. IPB Press.
- Saputra, A. (2022). Strategi Evaluasi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam pada SMP. *Jurnal Genta Mulia*. 13(2), 73-83.
- Turnip, E. Y., & Siahaan, C. (2021) Etika Berkomunikasi dalam Era Digital. *Intelektiva Jurnal Ekonomi, Sosial, & Humaniora*. 3(4), 38-45.



Zainuddin, A. (2021). Pengaruh Pencapaian Visi, Pengelolaan Pengetahuan, Pengelolaan Sistem Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pakuwon Golf Surabaya. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 14(1), 223-229