

Persepsi Masyarakat Tentang Instagram PPID Kota Semarang

Ilham Ananda Pradana ^{1*}, Muhammad Noor Hidayat ²

^{1,2} Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia.

Email: 115202001841@mhs.dinus.ac.id ^{1*}, muhammad.noor.hidayat@dsn.dinus.ac.id ²

Histori Artikel:

Dikirim 28 Mei 2024; *Diterima dalam bentuk revisi* 14 Juni 2024; *Diterima* 20 Juni 2024; *Diterbitkan* 10 September 2024. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

Abstrak

Instagram adalah aplikasi berbagi foto yang memungkinkan pengguna untuk mengambil gambar, menerapkan filter digital, dan membagikannya melalui berbagai layanan jejaring sosial, termasuk Instagram itu sendiri. Kota Semarang memiliki akun Instagram PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) yang digunakan untuk memberikan informasi seputar kegiatan di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi massa dan persepsi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara dan observasi. Teknik analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akun PPID Kota Semarang membantu masyarakat dalam menjangkau informasi yang terjadi di Kota Semarang, seperti informasi resmi dari pemerintah, peringatan bencana alam, acara hiburan, bantuan daerah, dan lain-lain. Sebagian besar masyarakat antusias dengan adanya akun Instagram PPID Kota Semarang karena membantu mereka dalam mengetahui informasi yang dibutuhkan.

Kata Kunci: Instagram PPID; Komunikasi Massa; Persepsi Masyarakat.

Abstract

Instagram is a photo-sharing application that allows users to take pictures, apply digital filters, and share them through various social networking services, including Instagram. Semarang City has an Instagram account, PPID (Information and Documentation Management Officer), which provides information about activities in the city of Semarang. This study uses the theory of mass communication and perception. The method used in this study is qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques include interviews and observations. Data analysis techniques consist of data reduction, data presentation, and conclusion. The results showed that the Semarang City PPID account helped the community access information that occurred in Semarang, such as official information from the government, natural disaster warnings, entertainment events, regional assistance, and others. Most people are enthusiastic about the Semarang City PPID Instagram account because it helps them know the information needed.

Keyword: Instagram PPID; Mass Communication; Community Perception.

1. Pendahuluan

Salah satu platform media sosial yang sangat terkenal adalah Instagram. Instagram adalah aplikasi berbagi foto yang memungkinkan pengguna mengambil gambar, menerapkan filter digital, dan membagikannya melalui berbagai layanan jejaring sosial, termasuk Instagram itu sendiri. Popularitas Instagram meningkat karena kebiasaan masyarakat saat ini. Sebagian masyarakat memanfaatkan Instagram sebagai media promosi, seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Pratiwi dan Madanacaragni (2020) yang meneliti tentang pemanfaatan Instagram sebagai media promosi festival pariwisata Kota Bogor. Selain itu Instagram juga dapat digunakan sebagai wadah untuk berbagi informasi (Pratiwi & Madanacaragni, 2020). Bahkan saat ini Instagram Perkembangan teknologi media harus dimanfaatkan secara efektif, terutama dalam bidang informasi dan komunikasi. Oleh karena itu, setiap orang dapat memanfaatkan media sosial sebagai alat untuk bertukar informasi dan mencari informasi (Armayani *et al.*, 2021). Akibat kemajuan teknologi, aplikasi forum diskusi berbasis android memiliki sejumlah keunggulan yang menjadikannya sebagai sarana yang sangat tepat bagi pengguna. (Hidayat & Kusuma, 2024) Model penggunaan media Instagram sebagai media promosi relevan untuk membangun sebuah image kota (city branding). Fenomena global memperlihatkan bahwa dibutuhkan manajemen citra kota yang baik, sebab hal ini menjadi bagian persaingan antar kota (Rosalia *et al.*, 2023).

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) merupakan pihak bertanggung jawab untuk menyimpan, merekam, menyediakan dan/atau memberikan pelayanan informasi di lingkungan Balai Kota Semarang. Salah satu tugas penting PPID adalah membuat informasi dan dokumen dapat diakses oleh publik. Selain itu, PPID melakukan verifikasi materi informasi publik dan pemutakhiran informasi dan dokumen untuk publik (Semarang, 2023). Dalam menjalankan tugasnya, PPID Kota Semarang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai salah satu sarana utama. PPID menggunakan platform media sosial, termasuk akun Instagram, sebagai upaya untuk meningkatkan keterlibatan dan keterjangkauan informasi publik oleh masyarakat. Dengan memanfaatkan akun Instagram, PPID Kota Semarang dapat berbagai informasi publik dengan cara yang lebih visual dan menarik bagi masyarakat yang mengikuti akun Instagram PPID Kota Semarang. Melalui konten yang relevan, jelas dan up to date, PPID Kota Semarang berharap dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat Kota Semarang dan membangun hubungan yang lebih kuat antara pemerintah dan Masyarakat. Fungsi utama PPID Kota Semarang adalah menyediakan akses informasi publik kepada masyarakat. Mereka bertugas untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyimpan informasi yang dimiliki oleh instansi pemerintah Kota Semarang, serta memastikan bahwa informasi tersebut dapat diakses oleh masyarakat secara transparan dan mudah. PPID Kota Semarang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Mereka menerima permohonan informasi publik dari masyarakat dan menjawab pertanyaan – pertanyaan yang berkaitan dengan informasi publik. PPID juga memiliki peran dalam membantu masyarakat dalam mengajukan permohonan informasi publik dan memberikan panduan terkait prosedur dan ketentuan yang berlaku (Semarang, 2023).

Tujuan PPID Kota Semarang menggunakan Instagram sebagai media informasi yaitu untuk meningkatkan keterjangkauan informasi, dengan menggunakan Instagram, PPID Kota Semarang dapat menjangkau masyarakat lebih luas dan beragam. Instagram merupakan salah satu platform media sosial yang populer dikalangan masyarakat, terutama dikalangan generasi milenial. Dengan memanfaatkan Instagram, PPID dapat membuat konten yang menarik dan mudah diakses, sehingga informasi publik dapat sampai ke lebih banyak orang secara efektif. Instagram juga bertujuan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam interaksi dua arah antara PPID dan masyarakat. Melalui fitur komentar dan pesan langsung, masyarakat dapat memberikan tanggapan, pertanyaan, atau masukan terkait informasi yang disampaikan oleh PPID. Dengan adanya interaksi ini, PPID dapat membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat, memperoleh umpan balik, serta memahami kebutuhan dan harapan masyarakat terkait informasi publik (Semarang, 2023).

Beberapa literatur yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan berbagai persepsi masyarakat terhadap informasi publik melalui media sosial. Girenda Kumala Cahyaningtyas meneliti persepsi masyarakat terhadap keterbukaan informasi publik di Kota Semarang dengan studi kasus pengguna Pusat Informasi Publik (PIP) tahun 2017. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan menemukan bahwa sebagian besar masyarakat berpendapat bahwa keterbukaan informasi publik adalah tanggung jawab pemerintah sebagai upaya adaptasi terhadap era globalisasi. Namun, kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya memanfaatkan informasi yang telah tersedia berdampak pada implementasi good governance yang kurang optimal. Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya dengan objek yang diteliti adalah masyarakat yang menjadi followers aktif akun Instagram PPID Kota Semarang. Radika Intan Berliana (2021) meneliti persepsi mahasiswa terhadap akun Instagram Jokowi dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, dengan fokus pada mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung. Menggunakan teori persepsi dan new media serta metode deskriptif kualitatif, penelitian ini menemukan bahwa mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap akun Instagram Jokowi dalam memenuhi kebutuhan informasi. Penelitian ini berbeda dengan fokus objek yang diteliti, yaitu masyarakat yang menjadi followers aktif akun Instagram PPID Kota Semarang. Agustina Titin meneliti persepsi followers terhadap informasi portal Instagram @JOGJALOWKER. Menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini menemukan bahwa portal @jogjalowker memberikan dampak positif bagi para pengikutnya dalam memenuhi kebutuhan informasi pekerjaan sesuai minat. Penelitian ini berbeda dengan objek yang diteliti yaitu masyarakat yang menjadi followers aktif akun Instagram PPID Kota Semarang. Ahmad Rizal Almustofa meneliti persepsi warganet tentang citra Pemerintah Kota Kediri pada akun Instagram @pemkotkediri di masa pandemi COVID-19. Menggunakan metode kualitatif, penelitian ini menemukan bahwa warganet memiliki persepsi positif dan negatif terhadap kebijakan pemerintah dalam penanganan COVID-19. Kebijakan yang efektif meliputi bantuan melalui kartu sahabat, inovasi UMKM, dan penerapan protokol kesehatan, namun kebijakan penutupan jalan utama menimbulkan persepsi negatif karena menyebabkan kemacetan dan kerumunan di jalan-jalan kecil. Penelitian ini berbeda dengan objek yang diteliti yaitu masyarakat yang menjadi followers aktif akun Instagram PPID Kota Semarang.

Tujuan PPID Kota Semarang menggunakan Instagram sebagai media informasi adalah untuk meningkatkan keterjangkauan informasi. Dengan menggunakan Instagram, PPID Kota Semarang dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas dan beragam. Instagram merupakan salah satu platform media sosial yang populer di kalangan masyarakat, terutama di kalangan generasi milenial. Dengan memanfaatkan Instagram, PPID dapat membuat konten yang menarik dan mudah diakses sehingga informasi publik dapat sampai ke lebih banyak orang secara efektif. Instagram juga bertujuan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam interaksi dua arah antara PPID dan masyarakat. Melalui fitur komentar dan pesan langsung, masyarakat dapat memberikan tanggapan, pertanyaan, atau masukan terkait informasi yang disampaikan oleh PPID. Dengan adanya interaksi ini, PPID dapat membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat, memperoleh umpan balik, serta memahami kebutuhan dan harapan masyarakat terkait informasi publik (Semarang, 2023). Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk menggali pemahaman lebih lanjut tentang sejauh mana akun Instagram PPID Kota Semarang efektif dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Faktor-faktor seperti kejelasan informasi, kebaruan konten, interaksi dengan pengikut, dan responsifitas akun dapat menjadi fokus penelitian ini. Dalam penelitian ini, akan diidentifikasi hambatan-hambatan yang mungkin dihadapi oleh akun Instagram PPID Kota Semarang dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Hambatan ini bisa meliputi faktor teknis, konten yang kurang relevan, atau kendala komunikasi antara akun Instagram PPID dengan pengikutnya.

2. Metode Penelitian

Pendekatan dalam penelitian yang dilakukan ini didasari oleh adanya latar belakang serta rumusan masalah yang ada dalam penelitian yang telah diuraikan diatas. Penelitian ini menggunakan Metode penelitian kualitatif dengan suatu pendekatan metode deskriptif. Objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah menganalisis persepsi masyarakat terhadap akun instagram PPID Kota Semarang dalam pemenuhan kebutuhan informasi. Subjek dari penelitian ditujukan kepada masyarakat khususnya follower instagram PPID Kota Semarang. Data merupakan suatu kumpulan fakta dan informasi yang berfungsi untuk membantu suatu penelitian agar lebih akurat. Data bisa berupa angka, gambar, suara, tanda-tanda, dan lain-lain. Data bisa didapatkan melalui sebuah sumber data, dalam penelitian ini sumber data terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya (Ningrum, 2015: 37). Sumber data primer pada penelitian ini adalah informan. Pertimbangan dalam memilih informan yaitu dengan mengambil beberapa kriteria yang sudah ditentukan oleh peneliti sebagai berikut:

- a) Followers aktif instagram PPID Kota Semarang, yang dimaksud followers aktif adalah aktif memberikan like atau komentar.
- b) Pengguna tersebut sudah mengikuti PPID Kota Semarang minimal dalam kurun waktu 5 bulan. Alasan ini dikarena agar informan yang memiliki informasi dan pengetahuan lebih dalam perkembangan instagram tersebut.
- c) Jumlah informan yang akan diwawancarai berjumlah 6 orang secara random yang semuanya merupakan followers portal PPID Kota Semarang

Serta followers tersebut bersedia menjadi informan. Peneliti berhak menentukan siapa saja yang menjadi informan, Peneliti berhak menentukan siapa pelapor, dan peneliti juga berhak mencopot pelapor yang dianggap tidak pantas. Sumber informasi dasar yang diperoleh dari informan adalah catatan hasil wawancara, catatan hasil lisan dan tulisan, dan informasi tentang informan.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah suatu sumber yang diperoleh untuk menemukan data dengan cara yang tidak langsung, bisa jadi data tersebut tidak dari sumber aslinya melainkan referensi sumber yang pernah ada. (Ningrum, 2015) bisa dibilang juga bahwa sumber data sekunder di dapat dari penelitian yang terjadi sebelumnya. Misalkan berasal dari jurnal, berita atau gambar yang berasal dari internet. Sumber data sekunder dari penelitian ini yaitu jurnal – jurnal yang memiliki pembahasan sejenis dengan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1) Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila penelitian ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti (Sugiyono, 2013: 72). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara terhadap follower akun instagram PPID Kota Semarang sejumlah 6 orang.

2) Observasi

Observasi (*observation*) adalah teknik atau cara pengumpulan informasi dengan mengamati kegiatan yang sedang berlangsung. Pada penelitian ini peneliti melakukan observasi terhadap akun Instagram PPID Kota Semarang. Para peneliti secara langsung mengamati pengikut serta konten dan interaksi di dalamnya.

- a) Analisa dan Interpretasi data dalam deskriptif mengenai persepsi masyarakat terhadap akun instagram PPID Kota Semarang dalam pemenuhan kebutuhan informasi. Analisa dan Interpretasi data tersebut nantinya akan menggunakan metode analisis selama di lapangan Model Miles dan Huberman. Menurut (Miles & Huberman, 1994) ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu:

b) Reduksi Data

Reduksi data, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2010) mengacu pada proses merangkum, memilih hal-hal yang penting dan fokus pada aspek yang relevan. Tujuannya adalah mencari tema dan pola yang muncul dari kata yang dikumpulkan. Dengan melakukan reduksi data, informasi yang diperoleh akan menjadi lebih jelas. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan seleksi data dari berbagai sumber yang sesuai dengan objek penelitian agar hasil penelitian menjadi lebih terarah. Hasil reduksi data akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti. Jika diperlukan, peneliti juga dapat mencari data tambahan. Metode yang digunakan melibatkan wawancara dengan informan yang telah dipilih berdasarkan kriteria terkait peran PPID Kota Semarang dalam memenuhi kebutuhan informasi

c) Penyajian Data

Setelah menggunakan data di reduksi, dilanjutkan adalah melakukan penyajian data atau display data. Penyajian data dilakukan agar data hasil reduksi dapat dikelompokkan dengan baik sesuai dengan pola hubungan agar dapat mudah dipahami, serta didukung dengan data yang relevan dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori, diagram alur, dan lain sebagainya. Dengan menganalisis segala data yang didapat selama penelitian untuk menemukan kesinambungan antara data yang didapat pada praktek di lapangan dengan beberapa teknik pengumpulan data yang berbeda. Sehingga data yang disajikan lebih lengkap sesuai dengan kerangka pengumpulan data yang dibuat penulis, serta data yang disajikan sesuai dengan fakta yang ada.

d) Penarikan Kesimpulan

Untuk penarikan kesimpulan yang dilakukan penulis dengan cara pengujian persetujuan pemeriksaan dengan memanfaatkan triangulasi sumber. Menurut (Sugiyono, 2013) triangulasi sumber dicirikan sebagai prosedur terhadap pengumpulan data dimana diperoleh dengan cara menggabungkan beberapa informasi terkait sebagai data yang telah dipilih sebagai sumber informasi yang ada. Strategi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan suatu teknik triangulasi sumber. Metode ini merupakan upaya untuk melihat keabsahan data atau penemuan hasil riset dengan menggunakan lebih dari satu metode pengumpulan data yang sepenuhnya bertujuan untuk mendapatkan hasil yang sama. Maka dari itu demi keakuratan data dalam penarikan kesimpulan peneliti perlu mengadakan observasi, pengumpulan dokumentasi dan kegiatan wawancara sebagai bukti penunjang.

3. Hasil dan Pembahasan

Kemajuan teknologi membawa banyak perubahan yang menuntun untuk mengambil langkah untuk maju dengan berbagai cara. Kebutuhan manusia yang semakin kompleks di berbagai bidang juga membutuhkan penyesuaian yang setara dimana solusi tersebut harus dapat menjangkau kekompleksan kebutuhan di berbagai bidang tersebut. Sama halnya dengan keputusan dalam pembentukan akun Instagram PPID Kota Semarang ini. Akun ini hadir untuk membantu masyarakat agar lebih mudah dalam menjangkau informasi-informasi yang terjadi di Kota Semarang seperti informasi resmi dari pemerintah terhadap masyarakat, peringatan bencana alam, acara, hiburan, bantuan daerah, dan lain sebagainya. Guna memperluas jaringan informasi yang disebar, penting bagi akun Instagram PPID Kota Semarang untuk memperluas eksistensinya sehingga dapat menjangkau ranah masyarakat yang lebih besar lagi. Dalam prosesnya, akun Instagram PPID Kota Semarang tidak serta-merta besar namanya. 5305 pengikut yang kini dimiliki, perlu didorong dengan berbagai upaya agar dapat ditingkatkan. Instagram diduga menjadi platform yang cocok untuk dipilih sebagai wadah untuk pengembangan informasi dari PPID Kota Semarang dikarenakan aplikasi ini

memiliki jumlah pengguna aktif yang cukup banyak. Namun, eksistensi akun ini belum terjangkau secara luas karena masih adanya yang tidak mengetahui akun Instagram PPID Kota Semarang dan mengakui tidak pernah sama sekali untuk berkunjung ke akun @ppidkotasemarang sehingga mereka tidak dapat menjangkau informasi-informasi yang dibagikan oleh PPID Kota Semarang melalui postingannya. Salah satu informan pun menyatakan, “informasi tersebut terkadang tidak sampai kepada khalayak luas (khususnya warga Kota Semarang) karena kurang digencarnya iklan mengenai akun PPID Kota Semarang.” Hal ini menunjukkan kurang maksimalnya eksistensi akun Instagram PPID Kota Semarang sehingga diperlukan upaya dalam mempromosikan akunnya. Promosi tidak hanya bertujuan untuk memudahkan menjual produk, tapi juga memudahkan untuk menyampaikan pesan. Maka tidak heran bahwa akun sosial media resmi milik pemerintah daerah pun perlu adanya promosi. Adapun keuntungan dari upaya peningkatan eksistensi akun Instagram PPID Kota Semarang, di antaranya perluasan keterjangkauan informasi bagi pemerintah sehingga tujuan terciptanya akun tersebut terlaksana dengan baik dan sesuai dengan tugas utama PPID Kota Semarang sebagai pelayan dan penyuluh informasi. Keuntungan lainnya ialah masyarakat menemukan sumber informasi yang kredibel secara langsung dan dapat diakses dengan mudah sehingga kinerja yang diberikan melalui akun Instagram ini dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh beberapa informan berikut ini:

Informan (L)

“Untuk postingan di akun PPID bisa diterima dengan baik. Dapat diterima dengan baik di sini menurut saya adalah informasi yang diberikan itu kredibel atau mudah dipercaya dan relevan dengan informasi yang saya harapkan.”

Informan (AF)

“Bagi aku sendiri pesan yang disampaikan oleh PPID (Kota) Semarang bisa diterima dengan baik, karena bisa memberitahukan informasi apa yang wajib disampaikan kepada masyarakat luas, khususnya Semarang dan aku sendiri sih.”

Informan (H)

“Dapat diterima dengan baik karena postingannya juga tertata dengan rapi.”

Informan (FO)

“Pada setiap informasi yang diberikan oleh pihak PPID Kota Semarang menurut saya mudah dipahami karena informasi yang disampaikan itu tidak berbelit dan langsung *to the point* sehingga para pembaca langsung mengerti inti dari informasi tersebut.”

Informan yang pernah mengunjungi akun Instagram PPID memberikan cukup apresiasi terkait apa yang telah disajikan dalam akun tersebut. Apresiasi tersebut mencakup kelengkapan informasi yang disampaikan, keberagaman informasi yang diberikan, desain visual dari tampilan postingan di profil akun, variasi bentuk konten yang menarik, hingga cara penyampaian yang mudah dimengerti. Hal tersebut didukung dengan beberapa hasil wawancara yang didapatkan, di antaranya:

Informan (L)

“Menurut saya waktu tahun 2023 itu kurang ya dari segi tampilan namun saat ini sudah jauh lebih baik sih, apresiasi buat editornya,”

Informan (FO)

“Sangat menarik, tertata dengan dari desain visualnya, mulai dari warna, editing gambar, animasinya juga. Informasi yang diposting dapat dipahami dengan jelas, karena terbantu juga oleh efek visual yang ditampilkan dalam informasi yang diposting di akun tersebut.”

Informan (VA)

“Menurut saya, informasi yang diposting akun PPID kota Semarang cukup mudah dipahami dengan bahasa yang sederhana dan jelas, menggunakan grafik, diagram, atau infografis sehingga membantu memvisualisasikan data. Desain warna yang tidak terlalu mencolok dan visual yang sederhana membuat saya fokus pada pesan utama konten tersebut.”

Informan (LS)

“Foto yang diposting bagus dan tidak monoton menjadi lebih kreatif. Menarik perhatian karena memiliki warna dasar yang dominan dalam setiap postingan dan sangat tertata dalam setiap postingannya”

Informan (AF)

“Cukup memahami pesan yang disampaikan melalui feed Instagramnya, saya lebih memahami postingan slide feed daripada video reels yang durasinya panjang tetapi penjelasan kadang terlalu banyak. (Selain itu) cukup menarik karena selain tertata, warnanya senada dan bisa dibilang mengandung unsur estetika pada tiap feednya.”

Informan (H)

“Untuk desain pada konten-konten yang diberikan oleh PPID Kota Semarang bisa dibilang menarik karena dilihat dari segi visualnya yang membawakan kesimpulan dan gaya yang digandrungi anak muda dan informasi yang bersifat informatif.”

Tidak hanya terkait desain dan konsep penyampaian informasi yang dilakukan oleh akun Instagram PPID Kota Semarang, resolusi gambar yang diunggah pun tidak luput menjadi penilaian informan sebagai audiens. Terdapat dua orang yang memberikan penilaian tersebut dan keduanya memberikan penilaian yang positif. Seperti yang dikatakan oleh informan (L) dan (LS)

“Untuk kejelasan foto yang diposting di akun PPID Kota Semarang kurasa sudah oke sih, gambar jernih-jernih semua, termasuk video-video yang diberikan sehingga nyaman untuk dilihat atau dipantengin.”

“Cukup jelas, dapat dilihat dari penggunaan kata-kata atau bahasa yang sederhana, dengan gambar yang memiliki resolusi baik dan tidak kabur. Selain itu, menggunakan warna kontras untuk teks yang menggunakan latar belakang gambar, sehingga mudah dibaca audiens.”

Sebagai sebuah program, tentunya tidak lantas menjadi sempurna dalam waktu yang singkat. Adapun kekurangan yang perlu dibenahi agar manfaat akun Instagram PPID Kota Semarang dapat lebih maksimal. Beberapa di antaranya:

Pertama, kurangnya keefektifan dari pembaruan informasi yang diberikan oleh PPID Kota Semarang dikarenakan jadwal postingnya yang hanya satu minggu sekali. Seperti yang dikatakan oleh beberapa informan berikut:

Informan (L)

“Kalau postingan satu minggu sekali sih menurutku kurang, sangat kurang malah. Ya berdasarkan namanya, pemberi informasi itu harus setiap saat memberikan informasi yang penting yang harus disampaikan kepada masyarakat. kembali lagi mengingat PPID ini akun yang saya tuju apabila saya memerlukan sebuah informasi.”

Informan (H)

“Tidak terlalu membantu, karena ada beberapa akun Instagram yang lebih banyak membantu dalam kebutuhan informasi setiap harinya di Semarang.”

Informan (AF)

“Menurut saya kurang efektif, karena dalam seminggu akun PPID Kota Semarang tidak konsisten terkait jumlah konten yang di-*upload*.”

Kedua, kurangnya interaksi antara admin sebagai pengelola kepada netizen Instagram PPID Kota Semarang. Seperti yang dikatakan oleh informan berikut:

Informan (FO)

“Kurang aktif dalam mengajak audiens agar lebih dekat dan tahu apa itu PPID lewat balasan komen dan mengajak diskusi masyarakat.”

Informan (VA)

“Kalau untuk kekurangan, akun PPID Kota Semarang mungkin cuma satu, yaitu kurangnya interaksi antara admin dan pengunjung atau followers.”

Informan (LS)

“Harus lebih sering berinteraksi dengan pengikut dan juga saya melihat masih minim komentar dalam setiap postingannya dan itu perlu ditingkatkan lagi.”

Informan (L)

“Kekurangan dari akun instagram PPID Kota Semarang yaitu kurangnya keterlibatan aktif dengan pengikutnya, contohnya jarang merespon pertanyaan atau komentar pengikutnya.”

Ketiga, kurangnya ketelitian dalam pencantuman rincian informasi. Seperti yang dikatakan oleh beberapa informan berikut:

Informan (AF)

“Informasi lengkap, tetapi terkadang lupa mencantumkan lokasi dan tanggal untuk informasi (terkait) *event* yang ada di Kota Semarang, tetapi untuk informasi yang lain lengkap karena akun PPID juga mencantumkan info untuk layanan masyarakat.”

Informan (L)

“Sejauh ini efektif namun perlu ada beberapa hal yang ditingkatkan contohnya gambar mengenai informasinya, dan sertakan alur alur tentang pendaftaran atau apa yang berkaitan dengan masyarakat.”

Informan (H)

“Kadang kadang paham, tapi terkadang bingung juga infonya pengalihan lalu lintasnya karena saya juga kurang paham dengan gambarnya.”

Keempat, kurang menggali minat masyarakat dalam menggelar acara-acara yang akan digelar. Seperti yang dikatakan oleh beberapa informan berikut:

Informan (FO)

“Kalau untuk itu sih tergantung dari seperti apa dan bagaimana *event* tersebut diadakan, karena untuk membangkitkan semangat terkadang perlu mengajak dan membawa suatu hal yang disukai aku sendiri, misal mengadakan *event* yang ada artis Slank, dll. Jadi balik lagi ke masing-masing pribadi, untuk itu aku ngga terlalu semangat.”

Informan (VA)

“Untuk alasan tersebut bukan menjadi salah satu alasan membangkitkan semangat untuk datang ke *event-event* tersebut, kalau untuk *event-event* sih lebih ke pengisinya siapa saja, mungkin lebih semangat jika ada idola yang akan mengisi *event* tersebut.”

Informan (LS)

“Tidak semuanya membangkitkan semangat untuk datang, hanya beberapa yang menurut saya eventnya saya suka, bukan tergantung postingan dari akun PPID.”

PPID Kota Semarang memanfaatkan teknologi elektronik, internet, dan teknologi digital berupa platform Instagram untuk mengembangkan kebutuhan informasi masyarakat. Hal ini tentunya merupakan upaya yang baik untuk mengikuti perkembangan zaman dan menjangkau perhatian masyarakat sehingga pemerintah memiliki jembatan untuk memahami sekaligus memberikan informasi terkait apa yang terjadi pada masyarakat dan daerah sekitar di Kota Semarang. Penggunaan akun Instagram PPID Kota Semarang sebagai media baru dalam komunikasi dan publikasi massa tidak lepas dari kelebihan dan kekurangannya. Beberapa kelebihan dan kekurangan tersebut ialah:

1) Kelebihan

- a) Kemudahan akses informasi melalui akun Instagram tersebut dapat menjadi kelebihan yang paling dapat dilihat. Masyarakat yang menggunakan media sosial Instagram dapat membaca informasi melalui postingan akun Instagram PPID Kota Semarang kapanpun dan dimanapun hanya dengan bermodalkan gadget dan jaringan internet. Informasi yang disajikan dalam postingan pun biasanya bersifat singkat atau rangkuman, sehingga pembaca bisa mendapatkan informasi dengan cepat.
- b) PPID Kota Semarang menjadi lebih mudah dan cepat untuk menjangkau dan memonitoring kebutuhan informasi di masyarakat sehingga akan menguntungkan ketika perlu untuk mengumumkan pemberitahuan penting pada situasi terhadap situasi tertentu seperti himbauan bencana alam, perubahan operasional pelayanan masyarakat, dan pengalihan arus lalu lintas.
- c) Akun Instagram PPID Kota Semarang dapat menjadi pendukung acara-acara dan kegiatan bagi masyarakat Semarang seperti informasi pembukaan bazar untuk bisnis UMKM, pertunjukan kesenian, pelatihan tenaga kerja, beasiswa, dan lain sebagainya.
- d) Informasi diumumkan melalui akun resmi akan menimbulkan kepercayaan yang tinggi dan ketenangan bagi masyarakat dalam menerima informasi tersebut.
- e) Memungkinkan interaksi antara masyarakat dengan pihak PPID Kota Semarang secara langsung.

2) Kekurangan

- a) Meskipun akun Instagram PPID Kota Semarang menawarkan kemudahan akses informasi, tetapi masih banyak masyarakat yang belum terjangkau oleh jaringan informasi tersebut. Hal ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang belum mengikuti akun Instagram @ppidkotasemarang sehingga tidak dapat menerima secara langsung di setiap kali PPID Kota Semarang mengunggah postingan. Layaknya di dapus/tinjauan pustaka ada.
- b) Rekomendasi postingan pada setiap akun memiliki referensi yang berbeda-beda, hal ini ditentukan dengan adanya sistem algoritma dari aplikasi Instagram. Postingan akun PPID Kota Semarang dapat dijangkau tanpa harus mengikuti dan membuka profil akun @ppidkotasemarang apabila postingan tersebut muncul di Explore (sebuah fitur Instagram yang berisi banyak rekomendasi postingan yang dimungkinkan menarik bagi pengguna pembaca/masyarakat).
- c) Informasi yang bersifat singkat rawan menimbulkan kesalahpahaman apabila dikemas dengan penjelasan yang kurang tepat.
- d) Variasi informasi dan frekuensi postingan yang kurang akan sulit untuk menarik perhatian masyarakat untuk mengunjungi akun Instagram PPID Kota Semarang sehingga masyarakat lebih memilih untuk mencari informasi di akun publikasi lain yang beberapa di antaranya kurang kredibel.
- e) Menurut sebagian informan, pengelola akun Instagram PPID Kota Semarang masih kurang interaktif dalam menanggapi komentar sehingga terkadang masyarakat masih merasa bingung terkait informasi yang disampaikan.

Kelebihan dan kekurangan tersebut penting untuk diperhatikan agar penggunaan akun Instagram PPID Kota Semarang sebagai media baru dalam komunikasi massa dapat lebih optimal. Menurut Sumarno (2014), persepsi adalah proses memahami atau memberikan makna atau informasi pada stimulus. Sedangkan menurut Arifin *et al.*, (2017), persepsi merupakan proses pemberian makna, menafsirkan rangsangan dan perasaan yang diterima oleh individu, dan sangat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal masing-masing individu melalui suatu proses yang membentuknya. Adapun empat tahapan dalam proses pembentukan persepsi secara umum:

1) Perhatian dan Seleksi (*Attention and Selection*)

Pada tahapan yang pertama ini, PPID Kota Semarang berupaya untuk menarik perhatian masyarakat agar mereka mengetahui bahwa PPID Kota Semarang semakin dekat dan mudah dijangkau dengan hadir melalui akun Instagram PPID Kota Semarang yaitu @ppidkotasemarang. PPID melakukan promosi sehingga masyarakat dapat mempertimbangkan untuk mengikuti akun tersebut agar mendapatkan keberlanjutan beragam informasi dari PPID Kota Semarang. Saat ini sudah ada 5305 pengikut dari akun Instagram tersebut. Menurut data yang didapatkan dari informan, mereka mengetahui akun Instagram tersebut dengan cara yang berbeda-beda, di antaranya karena salah satu postingan PPID Kota Semarang yang muncul di fitur Explore Instagram mereka, tahu dari kenalan, tahu karena pernah magang di PPID Kota Semarang, dan mengetahuinya karena mencari secara mandiri untuk mendapatkan informasi yang sedang dibutuhkannya.

2) Organisasi (*Organization*)

PPID Kota Semarang memperkenalkan visi dan misi organisasi serta tujuan penciptaan akun Instagram melalui promosi dan postingan awalnya sehingga masyarakat dapat memahami bagaimana skema atau konsep yang ingin dibangun oleh PPID Kota Semarang. Pada tahap ini, masyarakat juga mulai mengenal peran PPID Kota Semarang. Dari pengenalan organisasi itu pula, masyarakat semakin menyadari kehadiran PPID Kota Semarang bahkan dalam keseharian.

3) Interpretasi (*Interpretation*)

Dalam penginterpretasiannya, PPID Kota Semarang menggunakan desain yang menarik dan varian konten yang beragam agar audiens mendapatkan pengalaman yang menyenangkan ketika menyimak informasi tersebut. Para informan juga cukup memperhatikan desain tersebut ketika mereka membaca atau menonton postingan PPID Kota Semarang dan mereka mengatakan senang akan hal tersebut sehingga memberikan apresiasi. Cara penyampaian informasi dalam postingan yang tidak bertele-tele juga menjadi poin tambahan yang cukup diperhatikan dan berpengaruh pada pemahaman dan keefektifan penyampaian informasi.

4) Pencarian Kembali (*Retrieval*)

Melalui serangkaian proses pengenalan, pengkonsepan, hingga penginterpretasian tersebut, persepsi kemudian akan perlahan dibangun melalui pemahaman yang diberikan oleh PPID Kota Semarang dan yang didapatkan oleh masyarakat sebagai audiensnya. Masyarakat dapat menilai apakah akun Instagram PPID Kota Semarang membawa dampak yang positif maupun negatif serta kelebihan dan kekurangannya. Menurut hasil wawancara dengan beberapa informan, mereka yang pernah mengunjungi dan mengikuti akun Instagram PPID merasa cukup terbantu dan senang akan kinerja PPID dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara digitalisasi, walaupun beberapa menyatakan kekurangannya seperti frekuensi postingan baru yang kurang dan pengelola akunnya yang kurang interaktif.

4. Kesimpulan

Persepsi Masyarakat Terhadap Akun Instagram PPID Kota Semarang Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Masyarakat yaitu membantu masyarakat agar lebih mudah dalam menjangkau informasi-informasi yang terjadi di Kota Semarang seperti informasi resmi dari pemerintah terhadap masyarakat, peringatan bencana alam, acara, hiburan, bantuan daerah, dan lain sebagainya. Sebagian

masyarakat antusias dengan adanya akun Instagram PPID Kota Semarang ini, hal tersebut dikarenakan membantu masyarakat dalam mengetahui informasi yang dibutuhkan. Namun, masih terdapat beberapa keluhan yang dilaporkan. Hal ini menunjukkan kurang maksimalnya eksistensi akun Instagram PPID Kota Semarang sehingga diperlukan upaya dalam mempromosikan akunnya. Promosi tidak hanya bertujuan untuk memudahkan menjual produk, tapi juga memudahkan untuk menyampaikan pesan. Komunikasi massa merupakan bentuk komunikasi yang menghubungkan media dengan berkomunikasi melalui media daring, tidak terbatas pada lokasi fisik tertentu, dan memiliki dampak yang signifikan. Tujuan dari pesan yang disebarkan adalah untuk saling berbagi pemahaman atau pengetahuan antara individu, baik yang saling kenal maupun yang tidak. Pesan dianggap sebagai milik publik, yang berarti dapat diakses dan diterima oleh siapa pun.

5. Ucapan Terima Kasih

Terimakasih Penulis ucapkan kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian ini, terutama kepada dosen pembimbing yang sudah memberi masukan serta arahan untuk penulis. Terima kasih kepada kedua orang tua yang sudah senantiasa mendoakan dan mendukung. Dan juga terima kasih kepada Maharani Sekar Arumsari, AMd.Gz yang sudah memberikan semangat kepada penulis sehingga karya ilmiah ini bisa selesai.

6. Daftar Pustaka

- Alo, L. (2011). *Komunikasi: Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana.
- Arifin, H. S., Fuady, I., & Kuswarno, E. (2017). Factor analysis that affect university student perception in UNTIRTA about existence of region.
- Armayani, R. R., Tambunan, L. C., Siregar, R. M., Lubis, N. R., & Azahra, A. (2021). Analisis peran media sosial Instagram dalam meningkatkan penjualan online. *Jurnal Pendidikan Tembusai: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pahlawan*, 5(3), 8920–8928. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/2400>
- Faidlatul Habibah, A., & Irwansyah, I. (2021). Era masyarakat informasi sebagai dampak media baru. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 3(2), 350–363. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v3i2.255>
- Feroza, C. S., & Misnawati, D. (2020). Penggunaan media sosial Instagram pada akun @yhoophii_official sebagai media komunikasi dengan pelanggan. *Jurnal Inovasi*, 14(1), 32–41.
- Gladyens, C., & Purba, B. (2019). Persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai melayani publik (Studi di Kelurahan Martubung Kecamatan Medan Labuhan Kota Medan). *Jurnal Publik Reform UNDHAR MEDAN*, 23–30.
- Hayat, M. A., Subroto, P., Kurniawan, M. I., & Jauhari, M. R. (2021). Kontribusi komunikasi massa instansi pemerintah menghadapi pandemi Covid-19 di Kabupaten Kapuas. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(12), 6240–6255. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i12.5050>
- Iryana, & Kawasati, R. (2019). Teknik pengumpulan data metode kualitatif. *Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif*.

- Lestari, A. T. (2023). Penggunaan Instagram sebagai bentuk. *Jurnal XYZ*, 11(1), 167–176.
- Mamis, S. (2020). Teknologi informasi dan komunikasi sebagai media baru dalam komponen pembelajaran. *Al-MUNZIR*, 13(2), 253. <https://doi.org/10.31332/am.v13i2.2049>
- Semarang, P. P. I. dan D. (P. K. S. P. I. dan D. (P.) K. (2023). Profil PPID Kota Semarang. <https://ppid.semarangkota.go.id/>
- Tawaf, O., Khaidir, D., Pegawai, A., Wilayah, P., Uin, P., & Riau, S. (2012). Kebutuhan informasi manusia: Sebuah pendekatan kepustakaan. *Kutubkhanah: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 15(1), 1–59.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Effendi, O. U. (2003). *Ilmu, teori & filsafat komunikasi* (Cet. ketiga). Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Pratiwi, A., & Madanacaragni, M. G. (2020). Instagram sebagai media promosi festival pariwisata Kota Bogor (Studi etnografi virtual pada akun @cgmbogor_fest). *Jurnal Audience: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 117–145.
- Hidayat, M., & Kusuma, W. A. (2024). Implementasi metode Lean-UX dalam pengembangan desain interaksi pengguna QLife berbasis Android. *Jurnal Repositor*, 6(1), 49–58. <https://doi.org/10.22219/repositor.v6i1.31816>
- Rosalia, N., Hapsari, S. A., Ilmu, P., Universitas, K., & Nuswantoro, D. (2023). Promosi budaya Dugderan melalui konten akun @Disbudparkotasemarang sebagai promosi wisata Kota Semarang. *Jurnal XYZ*, 11(2), 277–295.
- Restiyanti, Prasetijo, & Ihalauw, J. J. O. I. (2005). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Sumanto. (2014). *Psikologi Umum*. Yogyakarta: PT. Buku Seru.