

ABSTRAK

Media sosial sebagai media penyebaran informasi oleh instansi pemerintah mulai masif digunakan, salah satunya di instansi pemerintah yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan adalah salah satu instansi pemerintah yang menggunakan media sosial untuk menyampaikan informasi publik berupa pelayanan administrasi kependudukan. Rumusan masalah penelitian ini mempertanyakan penggunaan media sosial Instagram untuk menyampaikan informasi pelayanan administrasi kependudukan. Tujuan penelitian mengetahui dan menganalisis penggunaan Instagram untuk menyampaikan informasi pelayanan publik. Paradigma yang digunakan adalah kualitatif. Metode yang digunakan adalah studi kasus. Teknik pengumpulan data bersumber dari data primer dan sekunder. Pengolahan dan analisis data menggunakan teknik analisis Miles dan Huberman. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan telah menggunakan Instagram sebagai salah satu *platform* penyaluran informasi pelayanan publik dan menjadi salah satu *platform* paling krusial dalam mengelola pesan kepada publik. Dalam penelitian ditemukan beberapa kendala yang dihadapi oleh dinas, seperti kesalahan penulisan (typo), tim media sosial yang belum terbentuk secara formal, dan SOP pengelolaan pesan lewat Instagram yang belum diterapkan dengan baik. Dapat disimpulkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan menjadikan Instagram sebagai saluran utama komunikasi publik secara daring. Dalam praktiknya, dinas menghadapi berbagai tantangan pengelolaan pesan lewat media sosial, baik eksternal maupun internal. Dinas berupaya secara masif menggunakan media sosial dan mengembangkan konten yang lebih interaktif dan variatif untuk menarik partisipasi masyarakat yang lebih luas.

Kata kunci: Pemanfaatan Media Sosial, Praktik Komunikasi, Instagram, Instansi Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

Social media has become a widely used platform for disseminating information by government institutions, particularly those involved in public services. The Population and Civil Registration Office of South Tangerang City is one of the institution that utilizes social media to share public information, particularly regarding population administration services. This study examines the use of Instagram as a medium for communicating population administration services. The research aims to analyze how Instagram is employed for public service information dissemination. A qualitative case study approach was adopted, with data collected from primary and secondary sources. Data processing and analysis followed Miles and Huberman's analytical framework. The findings indicate that the Population and Civil Registration Office of South Tangerang City has utilized Instagram as a key platform for public service communication, making it a crucial channel for managing public messaging. However, the study also identifies several challenges faced by the office, including typographical errors, the lack of a formally structured social media team, and the absence of well-implemented standard operating procedures (SOPs) for managing social media account (especially Instagram) by local government. In conclusion, the institutions has established Instagram as a primary online platform for public communication. Despite its effectiveness, the institution encounters both external and internal challenges in managing social media messaging. Efforts are being made to expand social media usage and develop more interactive and varied content to encourage broader public participation.

Keywords: Social Media Utilization, Communication Practices, Instagram, Public Service Institution, Population Administration