

Optimalisasi Instagram Sebagai Media Penghubung Pengaduan Masyarakat Menuju Layanan Whatsapp Pada Program “Lapor Bupati Oki”

Mohammad Ardan Taufiqul Hakim¹, Agustin Rozalena²

Ilmu Komunikasi, Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia¹

Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia²

Co-author: ardan.taiqul3114@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History

Received : 20-06-2026
Revised : 04-07-2026
Accepted : 28-08-2026
Published : 04-09-2026

Keywords

Komunikasi Digital Komunikasi Publik
Instagram
WhatsApp
Konvergensi Media

DOI:

<https://doi.org/10.61994/jcss.v4i2.2268>

ABSTRACT

This study aims to analyze digital communication within the OKI Regent Reporting Program “Program Lapor Bupati OKI”, focusing on Instagram as a bridge for directing complaints to WhatsApp and examining how Instagram is utilized to support public complaint services. A descriptive qualitative approach was employed. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving the program initiator, administrators, and the public users. Data analysis was conducted using the Miles, Huberman, and Saldana model. The results indicate that Instagram functions as a public communication medium for disseminating information, providing education, and directing the public to the complaint service via WhatsApp. The study reveals that Instagram acts as a connecting medium that establishes a two-stage digital communication flow: Instagram serves as a publication medium, while WhatsApp serves as a service medium. The integration of these two platforms enhances public communication effectiveness and facilitates public access to complaint services.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis komunikasi digital pada Program Lapor Bupati OKI, dengan fokus pada Instagram sebagai media penghubung pengaduan ke WhatsApp, sekaligus mengetahui bagaimana Instagram dimanfaatkan dalam mendukung pelayanan pengaduan masyarakat. Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan terhadap pengggagas program, pengelola program, dan masyarakat pengguna. Analisis data mengacu pada model Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa Instagram berfungsi sebagai media komunikasi publik untuk menyebarluaskan informasi, memberikan edukasi, serta mengarahkan masyarakat menuju layanan pengaduan melalui WhatsApp. Penelitian ini menemukan bahwa Instagram berperan sebagai bridging media yang membentuk alur komunikasi digital dua tahap, yaitu Instagram sebagai media publikasi dan WhatsApp sebagai media pelayanan. Integrasi kedua platform tersebut mendukung efektivitas komunikasi publik dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pengaduan.

This is an open access article under the [CC BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Copyright ©2026 by Author. Published by collaboration between CV. Doki Course and Training with Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Sumatera Selatan.



Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah membawa perubahan mendasar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Pemakaian komputer, laptop, telepon seluler, dan internet sebagai bagian dari Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) kini telah menjangkau masyarakat, baik di kota maupun di desa (Juditha, 2020). Media sosial telah tumbuh menjadi platform penting yang memfasilitasi interaksi dan ekspresi diri masyarakat, sekaligus mendorong terciptanya komunikasi yang lebih inklusif dan partisipatif (Arianto, 2021). Dalam konteks ini, masyarakat tidak lagi sebatas berperan sebagai penerima informasi, tetapi juga aktif menyampaikan pendapat, aspirasi, maupun kritik melalui berbagai saluran komunikasi digital.

Transformasi digital dalam komunikasi pemerintahan kian penting, mengingat masyarakat saat ini menaruh harapan yang lebih besar terhadap transparansi, keterbukaan informasi, dan kemudahan mengakses layanan publik. Pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip transparansi pada setiap aspek pelayanan publik, guna memenuhi harapan masyarakat yang terus berkembang (Trisakti et al., 2021). Oleh sebab itu, pemerintah mulai memanfaatkan berbagai platform digital sebagai alat untuk menciptakan komunikasi yang lebih efektif dengan masyarakat.

Fenomena semacam ini dalam kajian komunikasi dikenal sebagai komunikasi digital, yaitu proses penyampaian pesan melalui media yang berbasis teknologi digital dan jaringan internet (Firanti et al., 2020). Karakteristik komunikasi digital berbeda dari komunikasi tradisional, karena memungkinkan interaksi berlangsung secara cepat dan interaktif, serta melibatkan partisipasi aktif berbagai pihak yang terlibat dalam prosesnya. Melalui komunikasi digital, pertukaran informasi tidak hanya terjadi secara satu arah, tetapi juga membuka peluang dialog dan interaksi antara pengirim dan penerima pesan.

Komunikasi digital, dalam konteks pemerintahan, memiliki peran penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih transparan dan partisipatif. Salah satu wujud pemanfaatannya terlihat dari penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi publik. Beberapa tahun terakhir menunjukkan bahwa berbagai instansi pemerintah mulai menjadikan media sosial sebagai alat atau pintu masuk untuk berkomunikasi langsung dengan masyarakat (Anggreani et al., 2020). Instagram saat ini menjadi platform media sosial yang dinilai paling efektif untuk menjangkau masyarakat secara luas dalam waktu relatif singkat. Melalui media sosial, pemerintah dapat menyampaikan informasi program dan kebijakan secara lebih cepat, sekaligus memperoleh umpan balik langsung dari masyarakat.

Mengikuti kemajuan tersebut, berbagai sektor pemerintah daerah di Indonesia mulai mengembangkan berbagai inovasi pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi digital, salah satunya berupa penyediaan layanan pengaduan masyarakat berbasis digital.

Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir termasuk salah satu pemerintah daerah yang menghadirkan inovasi pelayanan publik melalui program "Lapor Bupati OKI", yang dibentuk sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, kritik, dan pengaduan kepada pemerintah daerah. Program ini mencerminkan upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital sebagai alat komunikasi bersama masyarakat.

Dalam penerapannya, program Lapor Bupati OKI memanfaatkan Instagram sebagai sarana penyebaran informasi sekaligus penghubung menuju layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WhatsApp. Akun Instagram yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi (Kominfo) Ogan Komering Ilir memungkinkan masyarakat memperoleh informasi mengenai mekanisme penyampaian pengaduan, sekaligus diarahkan menyampaikan laporan secara langsung melalui layanan WhatsApp yang tersedia. Integrasi kedua platform digital tersebut mencerminkan strategi komunikasi digital yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pengaduan.

Penelitian yang secara khusus mengulas proses komunikasi digital yang menghubungkan media sosial dengan layanan pengaduan masyarakat masih tergolong jarang. Mayoritas studi masih berpusat pada pemanfaatan media sosial sebagai alat penyebaran informasi atau sebagai sarana komunikasi publik secara umum. Di sisi lain, penelitian yang menggali peran media sosial sebagai penghubung yang mengarahkan masyarakat menuju layanan pengaduan digital masih jarang dilakukan, khususnya dalam konteks pemerintahan daerah.

Merujuk pada kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis secara lebih mendalam praktik komunikasi digital dalam program Lapor Bupati OKI, terutama penggunaan Instagram sebagai media penghubung layanan pengaduan masyarakat melalui WhatsApp.

Tinjauan Pustaka

Tujuan komunikasi publik adalah membangun interaksi antara pemerintah dan masyarakat terkait kebijakan dan program pemerintah (Muktiyo et al., 2023). Karena itu, pemerintah dituntut untuk mengelola komunikasi publik secara profesional dan seimbang. Lebih jauh, dijelaskan pula perbedaan antara komunikasi politik dan komunikasi publik, yaitu komunikasi publik dimanfaatkan pemerintah secara khusus untuk menyampaikan kebijakan serta program-programnya, sebagai bentuk kewajiban terhadap publik atas penyelenggaraan kekuasaan.

Teori komunikasi publik dalam penelitian ini dimanfaatkan untuk menganalisis proses pembangunan komunikasi antara Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir dan masyarakat melalui Program Lapor Bupati OKI.

Teori media baru (new media theory) menguraikan transformasi media komunikasi yang bertumpu pada teknologi digital dan internet, sebagai buah dari perkembangan teknologi informasi. Selain itu, ditegaskan bahwa media baru adalah bentuk konvergensi

teknologi komunikasi digital yang terhubung dalam suatu jaringan dan senantiasa berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi berbasis internet (Varenia & Phalguna, 2022).

Teori media baru dalam penelitian ini digunakan untuk memahami cara Instagram dan WhatsApp, sebagai platform digital, dimanfaatkan oleh Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir dalam program Lapor Bupati OKI. Berdasarkan pemaparan mengenai *New Media Theory* tersebut, tetap diperlukan model komunikasi yang mampu menguraikan alur komunikasi digital secara lebih sistematis dan aplikatif. Penelitian ini memilih model yang bersumber dari buku berjudul "*The Circular Model of SoMe*".

The Circular Model of SoMe adalah buku yang mengulas sebuah model, yakni Model SoMe, yang menjadi elemen penting dalam fase penelitian dan perencanaan media sosial. Regina Luttrell (2015) mengembangkan model ini untuk mempermudah proses penyusunan rencana komunikasi di media sosial.

Model SoMe mencakup empat tahapan pokok, yaitu Share, Optimize, Manage, dan Engage, yang berperan sebagai panduan dalam menyusun strategi komunikasi media sosial secara efektif.

1. *Share*

3. *Manage*

2. *Optimize*

4. *Engage*

Teori konvergensi media dapat dipahami sebagai konsep yang menjelaskan integrasi antara berbagai platform media akibat perkembangan teknologi digital (Harjono et al., 2025). Konvergensi media tidak sekadar berarti penyatuan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan pada metode produksi, distribusi, dan konsumsi informasi di kalangan masyarakat digital. Konvergensi media telah mengubah tidak hanya cara informasi diproduksi dan didistribusikan, tetapi juga cara masyarakat mengakses, memahami, dan merespons informasi tersebut (Yodiansyah et al., 2025).

Konsep konvergensi media dipopulerkan melalui pemikiran Henry Jenkins (2006), yang mendefinisikannya sebagai aliran konten yang melintasi berbagai platform media, kerja sama antarindustri media, dan migrasi perilaku audiens dari satu media menuju media lainnya.

Pada penelitian ini, teori konvergensi media diterapkan untuk menganalisis bagaimana penggabungan antara Instagram dan WhatsApp dimanfaatkan dalam program Lapor Bupati OKI.

Instagram merupakan platform media sosial berbasis visual yang dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi digital guna menyampaikan informasi secara cepat, interaktif, dan mudah dipahami. Pada konteks komunikasi publik, instansi pemerintah memanfaatkan Instagram sebagai media penyebaran informasi mengenai kebijakan, program, dan layanan kepada masyarakat. Sebagaimana dikemukakan (Indriani & Setyabudi, 2026) menunjukkan bahwa akun Instagram pemerintah digunakan sebagai bagian dari strategi government public relations untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam layanan pengaduan. Namun begitu, media sosial juga berpeluang disalahgunakan sebagai sarana

tindakan penipuan, sehingga penggunaannya harus dilakukan secara bijaksana dan penuh kehati-hatian guna meminimalkan risiko terjadinya kejahatan (Rozalena et al., 2022).

Media penghubung (bridging media) dapat dipahami sebagai media yang berfungsi mengalihkan pengguna dari satu platform ke platform lain dalam suatu rangkaian komunikasi digital. Dalam penelitian ini, Instagram berperan sebagai bridging media dengan menyajikan informasi, tautan, QR Code, dan nomor WhatsApp yang memudahkan masyarakat mengakses layanan pengaduan. Oleh karena itu, Instagram tidak berfungsi sebagai media pengaduan, melainkan sebagai penghubung menuju layanan pengaduan melalui WhatsApp.

Pengaduan masyarakat, dalam penelitian ini, dimaknai sebagai suatu wujud partisipasi publik dalam menyampaikan keluhan, kritik, dan aspirasi terkait pelayanan publik. Pada era digital, penyampaian pengaduan masyarakat tidak lagi terbatas pada saluran formal semata, tetapi dapat pula dilakukan melalui berbagai platform digital, termasuk media sosial. Sistem pengaduan berbasis digital merupakan bagian dari inovasi e-government yang bertujuan meningkatkan aksesibilitas serta responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan Masyarakat (Tiaranita et al., 2026).

Metode Penelitian

Pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Metode kualitatif umumnya diterapkan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui pengumpulan data berupa kata-kata, narasi, dan interpretasi dari subjek dalam konteks alamiah. Penelitian ini memanfaatkan pendekatan kualitatif untuk memahami praktik komunikasi digital dalam program Lapor Bupati OKI, terutama dalam pemanfaatan Instagram sebagai media penghubung menuju layanan pengaduan melalui WhatsApp.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI), berlokasi di Jl. H. M. Yusuf Singedekane No.01, Muara Baru, Kec. Kayu Agung, Kabupaten Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan 30651. Dalam penelitian ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir menjadi lokasi penelitian karena merupakan instansi yang mengelola Program Lapor Bupati OKI.

Penelitian ini menjadikan komunikasi digital pada program Lapor Bupati OKI sebagai objek kajian, dengan fokus pada pemanfaatan Instagram sebagai media penghubung serta WhatsApp sebagai media pengaduan.

Adapun subjek penelitian, atau yang biasa disebut informan, adalah individu maupun kelompok yang menjadi sumber data utama karena keterlibatan langsungnya dalam fenomena yang menjadi fokus penelitian. Subjek dalam pendekatan kualitatif ini dipilih secara *purposive* dengan mempertimbangkan sejumlah kriteria, antara lain tingkat keterlibatan, pemahaman, serta pengalaman yang relevan terhadap objek penelitian.

Dalam penelitian ini, informan dipilih berdasarkan kriteria berikut :

1. Terlibat dalam perencanaan awal Program Lapor Bupati OKI dan memahami latar belakang, tujuan, serta proses pembentukan Program Lapor Bupati OKI.
2. Terlibat secara langsung dalam pengelolaan akun Instagram dan layanan WhatsApp Program Lapor Bupati OKI.
3. Pengguna layanan WhatsApp Program Lapor Bupati OKI untuk menyampaikan pengaduan, aspirasi, atau laporan.

Adapun Informan dalam penelitian ini :

Table 1
Informan

Informan	Keterlibatan	Kriteria
Muttaqin Noviandi Shariff S.kom., M.Kom (Informan 1)	Penggagas	1
Suryadi S.I.Kom (Informan 2)	Pengelola	2
Aleksander S.I.Kom (Informan 3)	Pengelola	2
Septian (Informan 4)	Masyarakat	3
Revalina (Informan 5)	Masyarakat	3
Nisa (Informan 6)	Masyarakat	3

Dalam metodologi penelitian, pengumpulan data adalah serangkaian prosedur yang penting dalam menjalani langkah-langkah sistematis. yang terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Pelaksanaan observasi ditujukan untuk mengamati secara langsung aktivitas komunikasi digital yang berlangsung di platform Instagram dan WhatsApp pada program Lapor Bupati OKI.

2. Wawancara

Proses wawancara dilakukan secara mendalam (*in-depth interview*) kepada para informan yang mempunyai keterlibatan langsung dalam penggunaan Instagram dan WhatsApp pada program Lapor Bupati OKI.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, data dokumentasi yang digunakan mencakup konten Instagram, alur pengaduan melalui WhatsApp (dengan tetap mengedepankan etika dan kerahasiaan data), serta dokumen yang terkait dengan program Lapor Bupati OKI.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan (*verification*). Ketiga tahapan tersebut dilakukan secara interaktif dan berlangsung selama proses penelitian untuk

memperoleh temuan mengenai peran Instagram sebagai bridging media dalam Program Laporan Bupati OKI.

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data dilakukan dengan menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan data mentah yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah dikondensasi kemudian disajikan dalam bentuk tabel kategorisasi untuk memudahkan peneliti melihat hubungan antara data mentah dan tema penelitian. Penyajian data dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara antar-informan serta mencocokkannya dengan hasil observasi dan dokumentasi.

3. Penarikan Kesimpulan (*Verification*)

Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan pola dan hubungan yang ditemukan dari data yang telah dikategorisasi. Verifikasi dilakukan dengan melihat kesesuaian antara keterangan pengelola program, pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan, serta bukti penggunaan fitur Instagram dan WhatsApp dalam Program Laporan Bupati OKI.

Pada penelitian ini, penulis juga menambahkan Tabel Kategorisasi mengenai tema wawancara dan observasi

Table 2
Tabel Kategorisasi

Sumber Data	Data Mentah	Kategori	Temuan
Wawancara infroman 1	"Ternyata masyarakat Kabupaten OKI lebih menggemari Instagram, terlihat dari jumlah pengikut kami di instagram ada 14 ribu lebih pengguna, sehingga itulah alasan kami memilih Instagram, lalu hampir dipastikan juga semua masyarakat di Kabupaten OKI bisa menggunakan WhatsApp dengan baik."	Pemilihan Platform media sosial	Platform yang dipilih disesuaikan dengan karakteristik masyarakat
Wawancara infroman 1	"Apa yang terjadi jika kami membuat aplikasi baru, tentu perlu ada penyesuaian yang lebih sulit kepada Masyarakat, tetapi jika menggunakan whatsapp, hampir dipastikan semua Masyarakat di kabupaten OKI ini bisa menggunakannya dengan baik dan benar, jadi itu yang mendasari kami."	Kenapa tidak menggunakan aplikasi	Butuh penyesuaian kepada masyarakat

Wawancara informan 2	“Instagram ini sebagai media kami untuk melakukan penyebaran informasi mengenai barcode dan nomor WhatsApp pelayanan Lapor Bupati.”	Pengarahan menuju layanan	Instagram sebagai penyebarluas informasi
Wawancara informan 2	“Jadi Instagram ini sebagai media kami untuk melakukan penyebaran informasi mengenai barcode dan nomor Whatsapp pelayanan lapor bupati, kemudian setiap satu bulan kami melakukan pembuatan konten ataupun hasil rekapitulasi laporan Masyarakat, seperti aduan atau laporan yang sudah kami selesaikan dan juga tindak lanjut lapiran dari Masyarakat”	Pembagian fungsi platform	Integrasi antar platform
Wawancara Informan 4	“Saya pertama kali tau program lapor bupati OKI ini lewat Instagram Kominfo.oki, disitu ada salah satu postingan yang disematkan berisi Program lapor bupati OKI.”	Sumber informasi masyarakat	Instagram sebagai media penyebarluasan informasi
Wawancara informan 5	“Saya langsung diarahkan ke Whatsapp Lapor Bup OKI setelah menscan QRcode yang ada diinstagram.”	Perpindahan pengguna antarplatform	Instagram sebagai media penghubung

Hasil Dan Pembahasan

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa Program Lapor Bupati OKI memanfaatkan Instagram dan WhatsApp sebagai bagian dari strategi komunikasi publik berbasis digital. Instagram berfungsi sebagai media penyebarluasan informasi mengenai program, mekanisme pengaduan, barcode, dan nomor WhatsApp layanan pengaduan, sedangkan WhatsApp berperan sebagai media pelayanan dalam menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat.

Pemerintah memanfaatkan platform yang telah familiar sehingga hambatan awal dalam penggunaan layanan dapat diminimalkan. Efisiensi tersebut terutama terlihat pada proses adopsi layanan, karena masyarakat tidak perlu mempelajari sistem aplikasi baru untuk dapat menyampaikan pengaduan.

Hal tersebut disampaikan pengagas program,

“Apa yang terjadi jika kami membuat aplikasi baru, tentu perlu ada penyesuaian yang lebih sulit kepada masyarakat” (Informan 1, Juli, 2026)

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa salah satu pertimbangan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir dalam memilih WhatsApp sebagai media pengaduan adalah kemudahan adaptasi masyarakat terhadap teknologi yang digunakan. Ini

juga merupakan efisiensi dalam konteks *e-government* yang dimana Pengembangan aplikasi baru dinilai dapat menimbulkan proses penyesuaian yang lebih besar karena masyarakat harus mengenal, mempelajari, dan membiasakan diri dengan sistem baru. Oleh karena itu, pemanfaatan platform yang telah familiar bagi masyarakat dipandang lebih praktis untuk mendukung akses terhadap layanan pengaduan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola program, pembagian fungsi kedua platform dilakukan secara sengaja agar proses komunikasi lebih terarah.

“Instagram sebagai penyebaran informasi, sedangkan WhatsApp sebagai sarana masyarakat untuk melakukan layanan pengaduan.” (Informan 2, Juli 2026)

Dari temuan tersebut dapat dipahami bahwa strategi komunikasi publik tidak menumpukan seluruh proses komunikasi pada satu platform, melainkan mengatur fungsi masing-masing media sesuai karakteristik dan kebutuhan pengguna. Pemilihan Instagram sebagai media utama juga mempertimbangkan tingginya intensitas penggunaan platform tersebut oleh masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ilir. Pengelola menerangkan bahwa Instagram dipilih karena masyarakat lebih aktif menggunakannya dibandingkan media sosial lain, sehingga penyampaian informasi dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas dan tepat sasaran.

Hal serupa juga disampaikan oleh penggagas, bahwa pemilihan platform tidak hanya dilihat dari fungsinya saja, namun juga menyesuaikan dengan karakteristik Masyarakat.

“Ternyata masyarakat Kabupaten OKI lebih menggemari Instagram, terlihat dari jumlah pengikut kami di instagram ada 14 ribu lebih pengguna, sehingga itulah alasan kami memilih Instagram, lalu hampir dipastikan juga semua masyarakat di Kabupaten OKI bisa menggunakan WhatsApp dengan baik.” (Informan 1, Juli 2026)

Temuan tersebut mengarahkan pada kesimpulan bahwa pendekatan multi-platform dalam Program Lapor Bupati OKI bukan hanya melibatkan pemanfaatan lebih dari satu media digital, melainkan juga mengatur fungsi masing-masing platform sesuai karakteristiknya.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Instagram tidak berfungsi sebagai media penerima pengaduan secara langsung, tetapi berperan sebagai media penghubung (*bridging media*) menuju layanan pengaduan melalui WhatsApp. Fungsi penghubung tersebut diwujudkan melalui penyediaan barcode, tautan, nomor WhatsApp, dan petunjuk penggunaan layanan pada setiap konten yang dipublikasikan.

Jika dibandingkan dengan praktik pelayanan pengaduan di daerah lain, pemanfaatan media sosial dan WhatsApp sebagai kanal komunikasi pemerintah sebenarnya bukan merupakan fenomena yang hanya ditemukan di Kabupaten OKI.

1. Pemerintah Kabupaten Gresik, menyediakan beberapa kanal pengaduan yang mencakup WhatsApp, SP4N-LAPOR!, Instagram, dan email. Pada periode Januari–Maret 2026, WhatsApp bahkan menjadi kanal pengaduan yang paling banyak digunakan pada salah satu unit pelayanan di Kabupaten Gresik.

2. Kabupaten Lamongan yang menyediakan WhatsApp, Instagram, website, Telegram, dan SP4N-LAPOR! sebagai bagian dari ekosistem kanal pengaduan masyarakat.

Perbandingan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan WhatsApp sebagai kanal pengaduan bukan merupakan keunikan Kabupaten OKI. Pemerintah daerah lain juga memanfaatkan WhatsApp karena sifatnya mudah diakses dan telah dikenal oleh masyarakat.

Seperti yang pengelola program sampaikan,

“Instagram ini sebagai media kami untuk melakukan penyebaran informasi mengenai barcode dan nomor WhatsApp pelayanan Lapor Bupati.” (Informan 2, Juli 2026)

Selain itu, pengelola juga melengkapi konten dengan video tutorial mengingat tingkat literasi digital masyarakat yang bervariasi. Temuan ini memperlihatkan bahwa Instagram tidak hanya berperan sebagai media publikasi, tetapi juga sebagai media edukasi yang membantu masyarakat memahami alur pengaduan.

Dari sisi masyarakat, informan mengungkapkan bahwa pengetahuan mereka mengenai Program Lapor Bupati OKI bermula dari Instagram Kominfo OKI, dan mereka mampu mengikuti petunjuk yang tersedia untuk melakukan pengaduan melalui WhatsApp. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi penghubung yang dijalankan Instagram dapat dipahami serta dimanfaatkan masyarakat secara efektif.

“Saya pertama kali tahu Program Lapor Bupati OKI lewat Instagram Kominfo OKI.” (Informan 4, Juli 2026)

Informan masyarakat yang lain juga menambahkan,

“Saya langsung diarahkan ke WhatsApp Lapor Bupati OKI setelah memindai QR Code yang ada di Instagram.” (Informan 5, Juli 2026)

Setelah masyarakat memperoleh informasi melalui Instagram dan masuk ke layanan WhatsApp, masyarakat dapat menyampaikan laporan beserta informasi pendukung yang diperlukan. Dalam proses tersebut, sistem chatbot membantu mengarahkan laporan berdasarkan OPD dan kategori permasalahan yang dipilih oleh masyarakat. Mekanisme tersebut menunjukkan adanya upaya untuk meningkatkan efektivitas penerimaan pengaduan.

Sebagaimana yang disampaikan Penggagas,

“Begitu masyarakat melapor akan diarahkan ke OPD yang dituju, kemudian memilih topik yang ingin disampaikan, baru masyarakat dapat mengirimkan laporan beserta bukti pendukung sehingga laporan ditangani oleh OPD yang berwenang.” (Informan 1, Juli 2026)

Namun demikian, berdasarkan data penelitian yang diperoleh, efektivitas respons belum dapat dinilai secara kuantitatif berdasarkan *response rate* atau persentase laporan yang memperoleh balasan dalam periode tertentu.

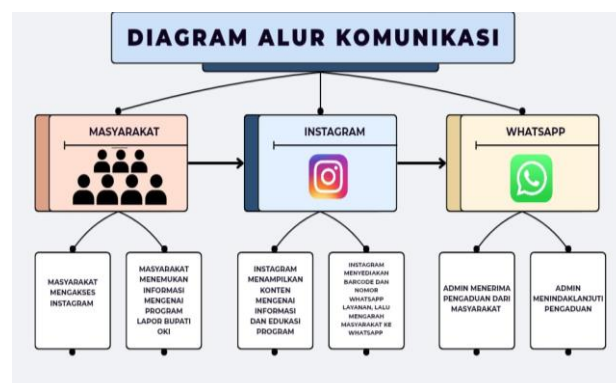
Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan juga adanya alur komunikasi digital dua tahap dalam Program Lapor Bupati OKI. Tahap pertama mencakup penyampaian informasi melalui Instagram, sedangkan tahap kedua mencakup penyampaian pengaduan melalui

WhatsApp. Alur tersebut menghasilkan proses komunikasi yang lebih sistematis, sebab masyarakat memperoleh informasi terlebih dahulu sebelum menyampaikan pengaduan.

Temuan ini sejalan dengan konsep Model SoMe yang menekankan pentingnya tahapan *share* dan *engage* dalam komunikasi media sosial. Instagram berperan pada tahap *share* melalui penyebaran informasi dan edukasi, sementara WhatsApp mendukung tahap *engage* karena memungkinkan terciptanya komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah.

Tahap *Optimize* berkaitan dengan upaya mengoptimalkan penyampaian pesan melalui media sosial. Dalam Program Lapor Bupati OKI, tahap *Optimize* terlihat dari upaya pengelolaan Instagram dalam menyesuaikan bentuk penyajian informasi dengan karakteristik media Instagram dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Serta tahap *Manage*, Dalam Program Lapor Bupati OKI, tahap ini terlihat dari adanya pengelola yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan Instagram dan layanan WhatsApp sebagai dua saluran komunikasi yang saling terhubung.

Selain itu, hasil temuan ini turut menunjukkan adanya konvergensi media antara Instagram dan WhatsApp. Kedua platform ini tidak beroperasi secara terpisah, tetapi saling melengkapi dalam satu sistem komunikasi digital, dengan Instagram berfungsi menjangkau publik secara luas dan WhatsApp berfungsi memberikan pelayanan yang lebih personal dan responsif.



Gambar 1 Diagram Alur Komunikasi

Pemanfaatan Instagram dan WhatsApp membawa dampak positif bagi efektivitas komunikasi publik dalam Program Lapor Bupati OKI. Masyarakat berpendapat bahwa informasi yang disampaikan melalui Instagram mudah dipahami dan memudahkan mereka mengakses layanan pengaduan. Penyediaan barcode, tautan langsung, serta video tutorial pun turut mempermudah proses perpindahan dari Instagram menuju WhatsApp.

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa integrasi Instagram dan WhatsApp dalam Program Lapor Bupati OKI mampu menciptakan komunikasi publik digital yang lebih efektif, mudah diakses, dan sesuai dengan perilaku penggunaan media oleh masyarakat. Temuan utama penelitian ini adalah munculnya konsep Instagram sebagai bridging media yang menghubungkan masyarakat dengan layanan pengaduan melalui

WhatsApp, sehingga memperkuat pemahaman mengenai pemanfaatan media sosial dalam pelayanan publik berbasis digital.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi digital pada Program Lapor Bupati OKI terbukti memanfaatkan Instagram dan WhatsApp sebagai bagian dari strategi komunikasi publik Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir. Instagram berperan dalam penyebarluasan informasi, edukasi mengenai mekanisme layanan, serta penyampaian informasi program kepada masyarakat, sedangkan WhatsApp dimanfaatkan sebagai media pelayanan guna menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Pembagian fungsi tersebut membentuk alur komunikasi digital yang sistematis.

Berdasarkan temuan penelitian, Instagram terbukti berfungsi sebagai media penghubung (*bridging media*) yang mengarahkan masyarakat menuju layanan pengaduan melalui WhatsApp. Fungsi tersebut tercermin dari penyediaan barcode, nomor WhatsApp, tautan layanan, serta konten edukatif yang mempermudah masyarakat memahami mekanisme pengaduan. Integrasi kedua platform ini turut mendukung efektivitas komunikasi publik, memperluas jangkauan informasi, meningkatkan kemudahan akses layanan, sekaligus memperkuat partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan kepada pemerintah.

Pernyataan

Pernyataan tentang Penggunaan Kecerdasan Buatan: Penulis menggunakan teknologi kecerdasan buatan untuk membantu penyuntingan bahasa dan penyempurnaan struktur penulisan. Seluruh isi, analisis, interpretasi, dan kesimpulan artikel telah diperiksa, diverifikasi, dan menjadi tanggung jawab penuh penulis..

Pernyataan Kontribusi Penulis: Mohammad Ardan Taufiqul Hakim berkontribusi dalam konseptualisasi penelitian, pengumpulan dan analisis data, penelusuran literatur, serta penyusunan draf awal artikel. Agustin Rozalena berkontribusi dalam pengembangan metodologi, interpretasi hasil, supervisi penelitian, serta penelaahan dan revisi kritis artikel. Kedua penulis telah membaca dan menyetujui versi akhir artikel.

Pernyataan Pendanaan: Penelitian dan penyusunan artikel ini tidak menerima pendanaan atau hibah khusus dari lembaga pemerintah, swasta, maupun organisasi nirlaba.

Konflik Kepentingan: Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan yang dapat memengaruhi penelitian maupun publikasi artikel ini.

Referensi

- Anggreani, M. D., Purnomo, E. P., & Kasiwi, A. N. (2020). *Ruang Publik Virtual Sebagai Pintu Komunikasi (Studi Kasus : Perbandingan Media Sosial Pemerintah Kota Yogyakarta Dan Surabaya)*. 6, 203–220.
- Arianto, B. (2021). *Media Sosial Sebagai Saluran Aspirasi Kewargaan : Studi Pembahasan*

- Ruu Cipta Kerja*. 3(2), 107–127.
- Firanti, D. A., Darmawan, B., & Firdausah, L. (2020). *Changes In The Trend Of Communication In Interaction In The Digital Millennium*. 3–8. <https://doi.org/10.4108/Eai.26-11-2019.2295214>
- Harjono, A. C., Choirunnisa, Z., & Febriana, F. N. (2025). *Konvergensi Media Di Era Digital: Tinjauan Literatur Sistematis Tentang Integrasi Penyiaran Digital Dan Media Sosial Dalam Membangun Keterlibatan Audiens*. 2, 392–406.
- Indriani, N., & Setyabudi, D. (2026). *Program Government Public Relations Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Kota Semarang Dalam Menggunakan Laporan Semar Solusi Awp Sebagai Kanal Pengaduan Resmi Kota Semarang Sebagai Public Relations Dan Event Manager*.
- Juditha, C. (2020). *Dampak Penggunaan Teknologi Informasi Komunikasi Terhadap Pola Komunikasi Masyarakat Desa (Studi Di Desa Melabun , Bangka Tengah , Kepulauan Bangka Belitung) The Impact Of Use Of Information Communication (A Case Study At Melabun Village , Central Bangka , Bangka Belitung Islands)*. 21(2), 131–144.
- Muktiyo, W., Prihantoro, E., & Mukodim, D. (2023). *Komunikasi Publik*.
- Rozalena, A., Prihatini, L., M.Sakir, I., Wahidin, Rozalena, A., Jaya, D. S., & Putri, W. R. (2022). *Increasing Farmers ' Marketing Knowledge Using Social Media In*. 149–153.
- Tiaranita, N. R., Oktariyanda, T. A., & Fanida, E. H. (2026). *Kualitas Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor Pak Yes!) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Lamongan. Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(7), 70–78.
- Trisakti, F., Dikeu, A., Berliana, D., Bukhori, A., & Fitri, A. (2021). *Transparansi Dan Kepentingan Umum*. 19(1), 29–38.
- Varenia, I., & Phalguna, I. B. (2022). *Implikasi Media Baru Sebagai Media Komunikasi Dan Teknologi Informasi*. 4, 623–632.
- Yodiansyah, H., Artuti, S., Dewi, E., & Kurniadi, D. (2025). *Konvergensi Media Digital : Tinjauan Kritis Dan Implementasinya Dalam Komunikasi Massa Kontemporer Digital Media Convergence : A Critical Review And Its Implementation In Contemporary Mass Communication*. 4(1), 114–121.