

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
@PEMKOTBLITAR DALAM PEMENUHAN
KEBUTUHAN INFORMASI FOLLOWERS**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Meraih Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi
Universitas Ahmad Dahlan



Disusun Oleh

LUTHFI KHULLA MIQQOTUL MALA

190000301

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SASTRA BUDAYA DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2024

PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @PEMKOTBLITAR DALAM PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI FOLLOWERS

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pemanfaatan Instagram dalam memenuhi kebutuhan informasi *followers* pada media sosial Instagram @pemkotblitar menggunakan Teori Media Baru, lebih tepatnya pada indikator media baru dari sudut pandang pengguna (*user perspective*) menurut Denis McQuail yaitu *Interactivity* (interaksi), *Social Presence* (kehadiran sosial), *Autonomy*, *Playfulness* (keceriaan), *Privacy* (privasi), *Personalization* (personalitas).

Objek penelitian adalah pengikut Instagram @pemkotblitar. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan Teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi dan wawancara pada Sembilan pengikut instagram @pemkotblitar serta dua pengelola dari Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Blitar.

Hasil penelitian ini yaitu akun Instagram Pemerintah Kota Blitar berhasil memenuhi kebutuhan informasi pengikutnya dengan menyajikan konten yang menambah wawasan, spesifik, dan relevan. Pemanfaatan media sosial untuk pemenuhan kebutuhan informasi tidak lepas dari indikator media baru menurut sudut pandang pengguna.

Kata Kunci: Manfaat Media Sosial, Instagram, Kebutuhan Informasi, Media Baru

ABSTRACT

This research aims to understand the use of Instagram in meeting the information needs of followers on social media Instagram @pemkotblitar use New Media Theory, more precisely on new media indicators from the user perspective, according to Denis McQuail: Interactivity (interaction), Social Presence (social presence), Autonomy, Playfulness (playfulness), Privacy (privacy), Personalization (personalitas).

The object of the research is an Instagram follower @pemkotblitar. The research method uses descriptive qualitative methods with data collection techniques through observations, documentation, and interviews with nine Instagram followers @pemkotblitar as well as two administrators from the Information Communications and Statistics Service of the City of Blitar.

The result of this research is that the Blitar City Government Instagram account managed to meet the information needs of its followers by presenting content that adds insight, was specific, and relevant. The use of social media to meet information needs is not free from new media indicators from the user's point of view.

Keywords: Social Media Benefits, Instagram, Information Needs, New Media

I. Pendahuluan

Pada era moderen ini, teknologi dan informasi telah berkembang dengan pesat hingga dapat membantu kebutuhan manusia. Dalam memenuhi kebutuhannya, manusia dapat menggunakan berbagai cara dan media. Kebutuhan yang juga dibutuhkan oleh manusia adalah informasi. Dalam proses pencarian informasi yang dibutuhkan, manusia akan melakukan interaksi antara satu dengan lainnya melalui komunikasi. Dengan menggunakan komunikasi tersebut siapapun dapat menyampaikan pendapat atau keinginannya dan menerima pendapat atau saran dari orang lain baik secara langsung (tatap muka) maupun melalui media (perantara/tidak langsung). Media yang dimaksud ada beragam mulai dari media massa seperti Surat Kabar, Majalah, Radio, TV, dll. Serta media baru (*new media*) yaitu media sosial, pada penelitian ini peneliti akan fokus pada media baru yaitu media sosial.

Media Sosial telah menjadi fenomena yang dikenal dan diketahui banyak orang. Di tahun 2023 ini, telah hadir berbagai macam aplikasi media sosial yang dapat kita gunakan untuk terhubung dengan teman, saudara, dan bahkan dengan orang yang belum dikenal. Penggunaan media sosial menjadi sebuah hal yang wajib dilakukan dalam kehidupan kita saat ini yang menitik beratkan pada saling terkait dan saling terhubung (Hans Karunia H, 2021).

Beragam informasi telah dibagikan melalui media sosial salah satunya adalah Instagram. Instagram menjadi salah satu platform yang diminati di Indonesia. Hal ini terbukti dari banyaknya orang yang menggunakan Instagram di Indonesia, hingga jumlahnya mencapai ratusan juta pengguna. Berdasarkan data Napoleon Cat, ada 116,16 juta pengguna Instagram di Indonesia hingga Agustus 2023. Jumlah tersebut meningkat 6,54% dibandingkan pada bulan sebelumnya yang sebanyak 109,03 juta pengguna. Jika dibandingkan setahun sebelumnya, jumlah pengguna Instagram di Indonesia meningkat 11,8% (Rizaty, 2023).

Banyaknya pengguna Instagram di Indonesia akan memengaruhi berbagai macam kegunaannya akan kebutuhan informasi. Salah satunya yaitu akun Instagram @pemkotblitar yang menyampaikan berbagai informasi terkait Kota Blitar yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Blitar. Pada Februari 2019, akun @pemkotblitar dibuat, dan mulai mendapat verifikasi pada bulan April 2023.

Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Blitar sendiri pernah meraih penghargaan Terbaik ke-III kategori Media Sosial Dinas Kominfo dan Statistik Kabupaten/Kota se-Jawa Timur pada gelaran Jatim Public Relation Award (JPRA) 2022. Media sosial yang dikelola yaitu media sosial Instagram Pemerintah Kota Blitar. Penghargaan tersebut diserahkan dalam puncak acara Jatim Kominfo Festival yang diselenggarakan di Kota Batu, Jawa Timur (DISKOMINFOTIK Kota Blitar, 2022).

Akun Instagram @pemkotblitar merupakan salah satu sarana yang dapat dengan cepat berbagi informasi kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan informasi. Kebutuhan masyarakat Kota Blitar terhadap informasi dari akun Instagram @pemkotblitar untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang kebijakan dan kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Blitar, untuk mengetahui pengumuman, informasi acara, dan pelayanan publik, dan untuk berpartisipasi aktif dalam proses pemerintahan.

Dari hal inilah menjadi alasan peneliti untuk mengetahui apakah informasi yang diberikan oleh akun @pemkotblitar dapat bermanfaat bagi *followers*, karena manfaat dari komunikasi yaitu dapat menyampaikan dan memperluas suatu ide dan pikiran yang dimiliki seseorang kepada orang lain, sehingga orang lain mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan tersebut.

II. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif yakni penelitian dengan menggunakan data berupa kata dan kalimat (deskriptif) yang tertulis maupun lisan dan didapatkan dengan metode wawancara atau rekaman dari organisasi yang diamati. Menurut Setiawan penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan berusaha menemukan dan juga menggambarkan secara naratif kegiatan-kegiatan yang dilakukan, serta dampak dari tindakan yang dilakukan tersebut terhadap kehidupan. Penelitian kualitatif juga merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah yang dimaksudkan untuk menafsirkan fenomena-fenomena yang terjadi dengan metode-metode kualitatif (Setiawan, 2018).

III. Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini, peneliti akan memaparkan hasil yang merujuk pada indikator media baru. Aspek-aspek yang diteliti dalam Indikator Media Baru menurut pengguna antara lain *Interactivity* (interaksi), *Social Presence* (kehadiran sosial), *Autonomy*, *Playfulness* (keceriaan), *Privacy* (privasi), *Personalization* (personalitas). Media baru juga dapat dikatakan sebagai sebuah jaringan sosial berupa layanan yang didalamnya para pengguna dapat berinteraksi melalui konten-konten yang disajikan seperti konten informasi, konten yang menghibur, dan konten edukasi.

Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi dan wawancara yang dilakukan dengan sebelas informan. Informan tersebut terdiri dari sembilan pengikut Instagram @pemkotblitar dan dua pengelola Instagram @pemkotblitar dari Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Blitar. Data yang telah diperoleh akan disajikan dengan analisis secara deskriptif, dimana data tersebut akan diolah oleh peneliti dan selanjutnya akan peneliti sajikan, gambarkan dan deskripsikan data mengenai manfaat media sosial Instagram pemerintah kota Blitar dalam memenuhi kebutuhan informasi *followers*.

A. Indikator Media Baru McQuail

1. Interactivity (interaksi)

Interaksi dalam lingkup media baru merujuk pada dinamika pertukaran informasi, respons, dan partisipasi antara pengguna dan platform, atau antar pengguna sendiri, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terkini. Pengukuran interaktivitas terhadap akun Instagram @pemkotblitar menekankan tiga aspek kunci: tingkat antusiasme pengikut, keberagaman konten yang disajikan, serta interaksi yang terjadi melalui fitur-fitur platform seperti direct message atau kolom komentar. Respons yang diberikan oleh admin terhadap pertanyaan atau komentar pengikut, termasuk respons yang bersifat humoris, turut mendorong partisipasi yang lebih aktif dari pengikut. Selain itu, interaksi antar pengikut sendiri, misalnya dalam berbagi konten atau informasi, juga menjadi bagian penting dalam dinamika komunitas daring.

Secara menyeluruh, hasil penelitian menunjukkan adanya interaksi yang signifikan antara admin atau pengelola akun Instagram Pemerintah Kota Blitar dengan pengikutnya, sekaligus interaksi yang berlangsung antara pengikut satu dengan yang lain. Hal ini mencerminkan suksesnya upaya dalam membangun komunitas daring yang tidak hanya aktif, tetapi juga terlibat dalam berbagai aspek kehidupan dan informasi yang disajikan.

2. *Social Presence* (kehadiran sosial)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengikut akun Instagram @pemkotblitar merasakan kehadiran sosial dalam pengalaman online mereka. Mereka mengalami rasa keberadaan manusia atau interaksi sosial ketika dapat mengikuti kegiatan atau event Kota Blitar melalui fitur Live Instagram atau YouTube, jika disiarkan. Selain itu, pengikut juga merasa

terlibat dalam konten acara tersebut dan mendapatkan manfaat dari informasi yang dibagikan oleh akun Instagram Pemerintah Kota Blitar. Konten-konten seperti pengumuman resmi, kegiatan pelayanan publik, proyek-proyek pembangunan, serta informasi terkini seputar Kota Blitar menjadi sumber referensi yang berharga, menciptakan perasaan keterbukaan dan transparansi. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk lebih memahami dan berpartisipasi dalam perkembangan dan kebijakan di daerah mereka.

Perasaan kehadiran sosial terlihat jelas ketika pengikut dapat mengikuti kegiatan Kota Blitar secara daring melalui Live media sosial. Selain itu, mereka juga merasa terlibat saat dapat mengakses informasi terbuka seperti info event, perkembangan Kota Blitar, pelayanan publik, dan sebagainya. Dengan demikian, keberadaan konten-konten tersebut tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga menguatkan hubungan sosial dan rasa keterlibatan pengikut dalam kehidupan komunitas Kota Blitar secara daring.

3. *Autonomy*

Autonomy dalam konteks media baru menekankan kemampuan pengguna untuk mengontrol dan mengelola pengalaman mereka secara mandiri, tanpa terlalu tergantung pada pihak lain atau otoritas tertentu. Dalam konteks akun Instagram Pemerintah Kota Blitar, pengelola memiliki kebebasan untuk mengontrol isi konten yang dibuat, bahkan dapat menciptakan ciri khas tersendiri. Mereka juga menggunakan beragam strategi, seperti penggunaan bahasa daerah atau bahasa yang sedang tren dalam caption, serta penggunaan hashtag khusus seperti #BlitarBumiBungKarno dan #BlitarKeren, dengan tujuan untuk menambah kekhasan dan mendekatkan diri dengan pengikut.

Di sisi lain, pengikut merasa memiliki otonomi dalam menentukan informasi atau konten yang mereka butuhkan dan terima dari akun tersebut. Mereka merasa bebas untuk memilih, mengakses, serta memberikan pendapat atau kritik terhadap konten yang disajikan oleh akun Instagram Pemerintah Kota Blitar, mencerminkan interaksi yang demokratis dan inklusif antara pengelola dan pengikut.

4. *Playfulness* (keceriaan)

Keceriaan dalam konteks media baru mengacu pada fitur yang bertujuan untuk memberikan pengalaman yang menghibur, menyenangkan, dan interaktif kepada pengguna, seringkali melalui pendekatan yang santai, kreatif, dan menggunakan elemen permainan atau interaksi yang menyenangkan. Berdasarkan hasil sebelumnya, pengikut akun Instagram @pemkotblitar menyatakan bahwa mereka merasa senang dan terhibur saat menonton berbagai konten video, terutama yang berasal dari fitur Reels. Meskipun mereka tidak secara rutin memeriksa konten dari akun Instagram Pemerintah Kota Blitar, namun mereka mengakui bahwa kadang-kadang konten yang disajikan berhasil menambah pengetahuan atau bahkan memberikan hiburan.

Di sisi lain, pengelola akun Instagram Pemerintah Kota Blitar mengungkapkan bahwa mereka secara reguler mengunggah video hiburan, seperti konten sinematik yang melibatkan kolaborasi dengan penggiat akun Instagram lainnya atau konten yang melibatkan masyarakat. Penekanan pada keceriaan menjadi salah satu indikator yang dipertimbangkan dalam mengelola dan memperkaya konten yang disajikan melalui akun Instagram Pemerintah Kota Blitar.

5. *Privacy* (privasi)

Privasi dalam ranah media baru melibatkan hak individu untuk mengendalikan informasi pribadi mereka yang dikumpulkan, disimpan, dan diolah oleh berbagai platform dan teknologi digital. Dalam konteks penggunaan akun Instagram Pemerintah Kota Blitar, pengikut merasa aman dalam mengakses informasi dari akun tersebut karena percaya bahwa akun tersebut tidak akan menyebarkan informasi palsu. Mereka juga mengandalkan fitur, keamanan, dan kebijakan privasi yang disediakan oleh media sosial Instagram untuk menjaga privasi mereka sebagai pengguna platform tersebut.

Pengelola akun Instagram Pemerintah Kota Blitar menyatakan komitmennya untuk menjaga privasi Pemerintah Kota Blitar dan para pengikut akun tersebut. Upaya perlindungan privasi dilakukan dengan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia di Instagram, seperti pembatasan akses followers untuk melihat seluruh akun yang mengikuti akun @pemkotblitar. Langkah-langkah tersebut diambil untuk mencegah potensi penyalahgunaan media sosial oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Dengan demikian, baik para pengikut maupun pengelola akun Instagram Pemerintah Kota Blitar sama-sama berperan dalam menjaga privasi, dengan memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan oleh Instagram dan mengelola akun mereka sesuai dengan preferensi masing-masing. Instagram juga diakui telah menetapkan standar tinggi dalam kebijakan privasi untuk melindungi informasi pribadi pengguna dan memberikan alat serta fitur bagi pengguna untuk mengelola privasi akun mereka.

6. *Personalization* (personalitas)

Personalisasi dalam konteks media baru menekankan pentingnya menyesuaikan konten atau pesan agar sesuai dengan

preferensi dan karakteristik pengguna. Meskipun demikian, terdapat perbedaan pendapat di antara pengikut Instagram Pemerintah Kota Blitar terkait tingkat personalisasi yang diterapkan. Sebagian pengikut merasa bahwa konten yang disajikan oleh akun tersebut sesuai dengan kebutuhan dan minat informasi mereka, sementara yang lain merasa bahwa konten yang disajikan cenderung bersifat umum dan lebih terfokus pada agenda Pemerintah Kota.

Di sisi lain, pengelola Instagram Pemerintah Kota Blitar menjelaskan bahwa konten yang mereka bagikan terutama berkaitan dengan event atau acara, karena hal tersebut dapat memengaruhi perekonomian Kota. Meskipun ada upaya untuk menyesuaikan konten dengan kebutuhan pengikut, mayoritas konten tetap berpusat pada agenda Kota dan informasi terkait pimpinan daerah.

Dengan demikian, meskipun terdapat upaya personalisasi yang dilakukan oleh pengelola akun Instagram Pemerintah Kota Blitar, namun tidak semua pengikut merasakan tingkat personalisasi yang sama. Mayoritas konten yang disajikan masih cenderung berfokus pada agenda Kota dan pimpinan daerah, menunjukkan bahwa personalisasi dalam indikator media baru tidak sepenuhnya tercermin pada seluruh pengikut akun Instagram @pemkotblitar.

B. Informasi

Selanjutnya yaitu kebutuhan informasi dari para followers akun Instagram Pemerintah Kota Blitar. Diperoleh informasi bahwa kebutuhan informasi utama pengikut Instagram Pemerintah Kota Blitar antara lain yaitu:

1. Current need approach

Pendekatan kepada kebutuhan pengguna Informasi yang bersifat mutakhir. Pengguna melakukan interaksi dengan sistem

informasi umum dalam menambah wawasannya. Jenis pendekatan ini perlu adanya interaksi yang konstan antara pengguna dengan sistem informasi. Hasil wawancara dengan *followers* Instagram @pemkotblitar sebelumnya menunjukkan bahwa adanya perasaan atau keinginan untuk menambah pengetahuan atau wawasan sehingga mereka mengikuti Instagram @pemkotblitar untuk memenuhinya. Dengan mengikuti Instagram @pemkotblitar mereka dapat memenuhi kebutuhan informasi yang mereka inginkan, yaitu menambah wawasan.

2. *Everyday need approach*

Pendekatan terhadap kebutuhan pengguna yang sifatnya spesifik dan cepat. Informasi yang dibutuhkan pengguna merupakan informasi yang rutin dihadapi oleh pengguna. Dari hasil yang telah dideskripsikan sebelumnya dapat diketahui bahwa pengikut Instagram @pemkotblitar membutuhkan informasi yang sifatnya spesifik dan cepat terkait Kota Blitar, sehingga mereka mencoba mendapatkannya dengan mengikuti Instagram Pemerintah Kota Blitar. Para pengikut merasa terpenuhi kebutuhan informasinya dengan mengikuti Instagram @pemkotblitar dan menerima informasi secara cepat dan rutin.

3. *Catching-up need approach*

Adalah pendekatan terhadap pengguna akan informasi yang ringkas, tetapi juga lengkap khususnya mengenai perkembangan terakhir suatu subyek yang diperlukan dan hal-hal yang sifatnya relevan. Hasil Wawancara Muhammad Yusuf, Qima Nada, dan Uthiya Azizah menunjukkan mereka membutuhkan informasi yang ringkas dan lengkap terkait Kota Blitar, maka mereka berusaha memenuhinya dengan mengikuti Instagram Pemkot Blitar. Kebutuhan mereka terpenuhi karena informasi yang dibagikan pada Instagram @pemkotblitar, terutama pada

caption yang dikelola dengan penyampaian yang ringkas, akan tetapi sudah mencakup semua poin penting dalam info tersebut.

Secara keseluruhan, akun Instagram Pemerintah Kota Blitar berhasil memenuhi kebutuhan informasi pengikutnya dengan menyajikan konten yang menambah wawasan, spesifik, dan relevan. Dengan pendekatan ini, akun tersebut tidak hanya berfungsi sebagai saluran informasi, tetapi juga sebagai sumber daya yang dapat memenuhi berbagai kebutuhan informasi pengguna.

C. Kategori Konten

Melalui observasi, peneliti menemukan tiga kategori konten pada akun Instagram Pemerintah Kota Blitar, yaitu:

1. Konten Informasi

Dari hasil observasi peneliti terdapat beberapa konten yang bisa dikategorikan sebagai konten informasi yaitu infografik, konten agenda kota/pemerintah kota Blitar, berita terkini dengan hashtag #dulurblitar, konten apresiasi capaian kinerja instansi/dinas/pemerintah Kota Blitar, dan konten pelayanan publik.

2. Konten Hiburan

Beberapa konten hiburan yang peneliti temukan melalui observasi pada Instagram @pemkotblitar antara lain konten drama pendek, konten kebudayaan, konten pentas seni, konten wisata dan kuliner kota blitar, konten konten kolaborasi.

3. Konten Edukasi

Ada beberapa konten edukasi yang dibagikan pada Instagram Pemerintah Kota Blitar seperti konten kebudayaan, konten Podcast Mahardika (tema yang dibahas berbeda setiap episodenya), konten Kesehatan, dan konten lomba.

Dengan variasi konten tersebut, akun Instagram Pemerintah Kota Blitar berhasil menciptakan keberagaman dan ketertarikan dalam

mengkomunikasikan informasi kepada pengikutnya. Adanya konten yang beragam ini diharapkan dapat meningkatkan keterlibatan pengguna dan memperkuat hubungan antara pemerintah Kota Blitar dengan masyarakatnya melalui platform Instagram.

IV. Kesimpulan dan Saran

Pada bagian akhir dari penelitian ini, peneliti akan memaparkan kesimpulan yang telah peneliti teliti dan dilandaskan oleh hasil penemuan peneliti selama dilapangan. Secara garis besar, akun Instagram Pemerintah Kota Blitar berhasil memenuhi kebutuhan informasi pengikutnya dengan menyajikan konten yang menambah wawasan, spesifik, dan relevan. Pemanfaatan media sosial untuk pemenuhan kebutuhan informasi tidak lepas dari indikator media baru menurut sudut pandang pengguna yang mana dalam penelitian ini ditemukan interaksi antara pengguna Instagram sebagai pengelola akun Instagram Pemerintah Kota Blitar, dan Pengguna Instagram yang mengikuti Instagram @pemkotblitar. Indikator media baru menurut prespektif pengguna antara lain:

1. *Interactivity* (interaktivitas)

Akun Instagram Pemerintah Kota Blitar berhasil menciptakan ruang interaktif yang aktif dan responsif bagi pengikutnya. Pengikut aktif terlibat dalam mengukur tingkat interaktivitas melalui konten, antusiasme, dan interaksi yang terjadi melalui fitur-fitur seperti pesan langsung dan kolom komentar. Dengan memenuhi kebutuhan informasi pengikut melalui konten yang terbaru dan respons yang interaktif, hubungan yang aktif berhasil dibangun. Selain itu, interaksi antar pengikut sendiri juga terjadi, yang berkontribusi pada pembentukan komunitas online yang dinamis, berbagi informasi, dan meningkatkan keterlibatan. Secara keseluruhan, akun Instagram Pemerintah Kota Blitar dapat dianggap sukses dalam menciptakan interaksi yang positif, menjalin hubungan yang erat dengan pengikut, dan membangun komunitas online yang aktif.

2. *Social Presence* (kehadiran sosial)

Kehadiran sosial dalam akun Instagram Pemerintah Kota Blitar dirasakan kuat oleh pengikutnya. Hal ini terutama terlihat saat pengikut dapat mengikuti kegiatan atau event Kota Blitar melalui fitur Live Instagram atau disiarkan di YouTube. Interaksi langsung dalam berbagai konten seperti pengumuman resmi, kegiatan pelayanan publik, proyek pembangunan, dan informasi terbaru, turut meningkatkan keterlibatan dan membantu pengikut memperoleh informasi yang bermanfaat. Dengan berhasil membangun kehadiran sosial yang positif, akun Instagram Pemerintah Kota Blitar memungkinkan masyarakat untuk terlibat dan terhubung dalam aktivitas online mereka.

3. *Autonomy*

Pengelola akun Instagram @pemkotblitar memiliki autonomi penuh dalam mengendalikan isi konten, menciptakan ciri khas dengan penggunaan bahasa dan hashtag tertentu, serta memanfaatkan fitur-fitur Instagram untuk menyampaikan pesan secara efektif. Sementara itu, pengikut merasa memiliki kebebasan untuk memilih, mengakses, dan memberikan pendapat atau kritik terhadap konten yang disajikan oleh akun tersebut. Hal ini menciptakan suasana yang dinamis, di mana baik pengelola maupun pengikut dapat mengatur dan menjalani pengalaman online mereka sesuai dengan keinginan dan preferensi individu.

4. *Playfulness* (keceriaan)

Keceriaan menjadi aspek penting dalam konteks media baru, terutama pada akun Instagram Pemerintah Kota Blitar, untuk menciptakan pengalaman yang menghibur dan menyenangkan bagi pengikutnya. Meskipun tidak secara rutin memeriksa konten, pengikut merasa senang dan menambah pengetahuan saat mengakses berbagai konten yang disajikan. Pengelola akun juga aktif dalam mengunggah konten video hiburan, termasuk yang bersifat sinematik dan kolaborasi dengan penggiat akun Instagram lainnya, serta melibatkan masyarakat dalam konten yang disajikan.

5. *Privacy* (privasi)

Pengikut akun Instagram @pemkotblitar merasa aman dan yakin bahwa informasi yang mereka akses tidak akan menyebarkan informasi palsu (hoaks). Mereka juga memiliki keyakinan bahwa Instagram, sebagai platform media sosial, mampu menjaga privasi pengguna dengan menggunakan fitur, keamanan, dan kebijakan yang ada. Pengelola akun @pemkotblitar menjaga keamanan dengan memanfaatkan fitur-fitur Instagram, seperti pembatasan akses ke followers untuk melihat semua pengikut, sehingga memastikan bahwa Pemerintah Kota Blitar dan pengikutnya tetap dalam lingkungan yang aman. Melalui kebijakan dan fitur-fitur yang disediakan oleh Instagram, baik pengelola akun maupun pengikutnya dapat menjaga privasi dengan efektif.

6. *Personalization* (personalisasi)

Personalisasi konten di akun Instagram Pemerintah Kota Blitar memiliki hasil berbeda di kalangan pengikutnya. Sebagian pengikut merasa konten yang disajikan sesuai dengan kebutuhan dan minat informasi mereka, sementara sebagian lain merasa konten tersebut cenderung lebih umum dan terfokus pada agenda Pemerintah Kota. Meskipun ada upaya untuk menyesuaikan konten sesuai kebutuhan pengikut, mayoritas konten tetap terkait dengan agenda Kota dan Pimpinan. Dengan demikian, personalisasi konten pada akun Instagram Pemerintah Kota Blitar mungkin belum sepenuhnya memenuhi harapan semua pengikut, tetapi pengelola terus berusaha memberikan variasi informasi yang dapat menjangkau berbagai kebutuhan dan minat pengguna.

Berdasarkan dari apa yang penulis dapat dari kesimpulan data diatas, maka saran dari peneliti antara lain sebagai berikut:

1. Menyajikan konten yang lebih bervariasi lagi termasuk informasi kebijakan, program, kegiatan, dan inisiatif kota. Menyajikan konten

yang berbeda dan relevan dapat meningkatkan daya tarik dan memenuhi kebutuhan informasi *followers*.

2. Meningkatkan strategi personalisasi konten dengan mempertimbangkan berbagai kebutuhan dan minat pengikut. Memahami variasi kebutuhan dan preferensi dapat membantu menciptakan konten yang lebih sesuai dan relevan.
3. Tetap menjaga konten yang disajikan tetap ringkas, tetapi menyeluruh. Pengelola akun dapat menggunakan caption yang singkat namun informatif untuk memberikan pemahaman yang cepat dan lengkap mengenai informasi yang dibagikan.
4. Melibatkan pengikut dalam proses penyediaan informasi. Misalnya, melalui sesi tanya jawab atau polling untuk mengetahui topik atau isu apa yang paling diminati oleh pengikut. Dengan demikian, kontennya dapat lebih sesuai dengan kebutuhan dan minat mereka.