



## ANALISIS KESIAPAN DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK PROVINSI SUMATERA SELATAN DALAM MENGGUNAKAN INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA *E-GOVERNMENT*

**Yenni Puspita Sari<sup>1\*</sup> Alamsyah<sup>2</sup>**

*Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia*

*[yennipuspitasari2@gmail.com](mailto:yennipuspitasari2@gmail.com), [alamsyah78@fisip.unsri.ac.id](mailto:alamsyah78@fisip.unsri.ac.id) \* Corresponding author*

**Abstrak: Analisis Kesiapan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan dalam Menggunakan Instagram Sebagai Media E-government,** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kesiapan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan dalam menggunakan Instagram sebagai media e-government. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini dianalisis melalui tiga elemen keberhasilan e-government menurut hasil kajian dari Harvard JFK School of Government yaitu elemen support, capacity, dan value. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan belum cukup siap untuk menggunakan Instagram, hal ini dikarenakan kurangnya infrastruktur pembuatan konten dan kurangnya kemampuan SDM tim pengelola didalamnya untuk mengelola konten secara mandiri, terlepas masih belum siapnya berbagai aspek internal DPPPA dalam menggunakan Instagram secara mandiri, penggunaan Instagram telah memberikan kemudahan dalam memberikan informasi dan mengedukasi masyarakat terkait isu-isu perempuan dan anak.

**Kata kunci:** Kesiapan; Instagram; E-government; Media Sosial

**Abstract: Analysis of the Readiness of the South Sumatra Province Women's Empowerment and Child Protection Service in Utilizing Instagram as an E-government Media,** This study aims to find out how prepared the Women's Empowerment and Child Protection Office of South Sumatra Province is in using Instagram as an e-government media. The type of research used is qualitative research. This research is analyzed through three elements of e-government success according to the results of a study from the Harvard JFK School of Government, namely the elements of support, capacity, and value. The results of this study indicate that the Office of Women's Empowerment and Child Protection of South Sumatra Province is not yet ready enough to use Instagram, this is due to a lack of content creation infrastructure and a lack of human resource capabilities within the management team to manage content independently, despite the unpreparedness of various aspects of using Instagram independently, the use of Instagram has made it easy to provide information and educate the public regarding women's and children's issues.

**Keyword:** Readiness; Instagram; E-government; Social Media

---

*History & License of Article Publication:*

**Received:** 15/05/2023

**Revision:** 22/07/2023

**Published:** 31/08/2023

DOI: <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v%vi%i.60739>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

---

## PENDAHULUAN

*Sustainable Development Goals* (SDGs) adalah agenda yang memuat 17 landasan pembangunan berkelanjutan yang disahkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) untuk menghadapi berbagai macam tantangan *global* yang terjadi dan mulai berlaku dari tahun 2016 sampai tahun 2030, SDGs merupakan lanjutan dan gabungan dari kesepakatan Tujuan Pembangunan Milenium (MDGs) pada tahun 2000-2015. Usaha dalam mengatasi hambatan pelaksanaan SDGs membutuhkan perubahan yang lebih kompleks dari segi masyarakat, inovasi, dan teknologi yang digunakan pemerintah agar memungkinkan keterlibatan lebih banyak aktor dalam proses diskusi penyelesaian masalah (Yamin, 2018).

Keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan negara merupakan salah satu agenda dari SDGs. Mengamati hal tersebut, pelaksanaan *e-government* kemungkinan besar berperan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas layanan pemerintah. Pemerintahan yang bersifat *open government* merupakan salah satu perwujudan pembangunan berkelanjutan yang berkaitan dengan penguatan institusi yang tercantum pada poin ke 16 di agenda SDGs. Pada poin tersebut dijabarkan lagi *goals/target* yang ingin dicapai diantaranya yaitu pada poin 16.6 “membangun institusi-institusi yang transparan dan akuntabel di semua level” dan poin 16.7 yaitu “memastikan pengambilan keputusan yang partisipatif, inklusif, responsif, dan representatif di semua level”. *Goals* tersebut dapat diwujudkan melalui penerapan *e-government*.

Penggunaan internet dan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) merupakan hal yang tidak bisa dilepaskan dalam kegiatan masyarakat saat ini. Kehadiran internet dan TIK telah memberikan kemudahan bagi penggunanya untuk mengakses berbagai macam informasi, berkomunikasi, bertransaksi, hingga mengakses layanan publik. Kemudahan yang dibawa atas penggunaan TIK mulai membuat masyarakat menginginkan segala sesuatunya selesai dengan cepat dan *realtime*. Perkembangan TIK yang semakin pesat juga membawa perubahan besar dalam pola pemberian informasi dan interaksi antar pemerintah dan masyarakat, perkembangan tersebut mampu mengubah tatanan pemberian informasi yang sebelumnya mengandalkan interaksi tatap muka maupun melalui media massa (konvensional) bergeser ke arah penggunaan internet untuk berbagi informasi secara cepat dan efektif tanpa adanya pembatasan waktu, jarak, maupun tempat.

Pemanfaatan TIK dalam proses kerja pemerintah Indonesia didukung dengan terbitnya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*, disebutkan dalam Inpres tersebut bahwa pemerintah dituntut

untuk menciptakan tata kelola pemerintah yang baik, sebagaimana pemerintahan yang baik ialah pemerintahan yang mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif dan transparan kepada publik, untuk itu pemerintah di berbagai tingkatan mulai mencari sarana komunikasi dan interaksi yang lebih baik, lebih transparan, dan lebih bisa memfasilitasi kolaborasi maupun partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan pemerintah. Penggunaan media sosial menawarkan kesempatan bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan informasi yang dapat diandalkan, terpercaya, mudah dijangkau, dan interaktif. Karena hal itulah, medsos kemudian mulai banyak digunakan instansi pemerintah sebagai saluran interaksinya dengan publik (Bertot *et al* dalam Hastrida, 2021).

“*Today, everything is about Social Media*” Pernyataan tersebut diungkapkan oleh Kaplan & Haenlein (2010) yang merujuk pada anggapan dimana penggunaan medsos dapat melibatkan interaksi langsung antar organisasi dan masyarakat dengan pengeluaran yang relatif rendah namun dengan tingkat efisiensi yang lebih tinggi dibandingkan media konvensional. Media sosial dapat dikatakan sebagai *platform* yang penting untuk dimanfaatkan tidak hanya bagi perusahaan swasta multinasional, tetapi juga untuk lembaga *non-profit* dan pemerintah (Kaplan & Haenlein, 2010). Penggunaan medsos dianggap efektif untuk menjangkau khalayak luas mengingat bahwa setiap tahunnya pengguna medsos terus meningkat secara signifikan.

Menurut laporan We are social & Hootsuite (2022) jumlah pengguna medsos di Indonesia setara dengan 68,9% dari total populasi pada awal tahun 2022. Jumlah tersebut telah meningkat apabila dibandingkan dari tahun-tahun sebelumnya. Instagram adalah salah satu *platform* medsos yang eksis dipakai saat ini, *platform* media tersebut memberikan kebebasan pada penggunanya untuk membagikan foto maupun video dalam konteks yang beragam. Instagram sendiri berada di urutan ke-2 setelah *whatsapp* sebagai medsos yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia per-Januari 2022 dengan waktu rata-rata yang dihabiskan untuk penggunaan medsos selama 197 menit atau sekitar 3,2 jam per hari (Databoks, 2022). Kebiasaan mengakses medsos tersebut dapat dimanfaatkan pemerintah untuk menyediakan akses perolehan informasi dan edukasi melalui perantara media sosial Instagram.

Pada keadaan sebenarnya, pemanfaatan medsos dalam ranah sektor publik di Indonesia seringkali ditemui berbagai hambatan hingga berakhir gagal untuk menciptakan pelayanan publik yang signifikan (Sudarsono & Lestari, 2018). Kendala-kendala yang dihadapi seringkali berkaitan dengan kurangnya kesiapan sumber daya manusia (SDM) untuk memanfaatkan infrastruktur yang ada (Aprilia, 2020). Hal ini senada dengan beberapa

hasil temuan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Damanik & Purwaningsih (2018), Randang et al (2020) dan Tamma & Utomo (2021) yang sama-sama menemukan bahwa ketidak-optimalan pemanfaatan TIK di sektor publik dipengaruhi oleh kurangnya keterampilan SDM aparatur pemerintah, belum tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, kurangnya anggaran pengelolaan *e-government*, dan belum kuatnya komitmen pimpinan untuk menjalankan media *e-government* terkait.

Apabila menilik *e-government* di negara maju seperti Singapura dan Korea Selatan, media sosial sudah mampu menjadi sarana pelayanan dan partisipasi publik sehingga umpan balik yang diterima dari masyarakat dapat dijadikan bahan pertimbangan pemerintah dalam mengambil suatu kebijakan dan sebagai masukan-masukan atas solusi penanganan krisis yang mungkin terjadi di negaranya (Lavenia, 2021). Berbeda dengan yang terjadi di Indonesia, pengelolaan medsos yang masih terkendala pada kurangnya kesiapan instansi mengakibatkan budaya kerja aparatur masih berorientasi pada aspek performatif (membangun citra publik) dibandingkan aspek normative (memberikan informasi, mencari *feedback*, dan berdialog dengan publik) (Arianto, 2022), instansi publik cenderung hadir di medsos hanya sekedar untuk menunjukkan eksistensinya kepada publik. Oleh sebab itu, penggunaan medsos di sektor publik hendaklah dipersiapkan dengan sungguh-sungguh karena kesiapan memegang peran penting agar keberhasilan pelaksanaan *e-government* dapat terwujud.

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu instansi publik yang telah menggunakan Instagram untuk mendukung pelaksanaan *e-government* instansinya. Instagram resmi DPPPA sendiri pertama kali dibuat pada tahun 2018 tetapi untuk penggunaan aktif baru dilakukan pada pertengahan tahun 2021. DPPPA memanfaatkan Instagram sebagai wadah dalam pemberian informasi publik yang berkaitan dengan kegiatan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak khususnya di Provinsi Sumatera Selatan. Namun, Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti terdapat temuan masalah dalam penggunaan Instagram di DPPPA, adapun permasalahan tersebut berkaitan dengan pegawai yang sering merasa kesulitan ketika hendak membuat konten informasi khususnya konten edukasi berbentuk video. Kesulitan tersebut disebabkan oleh belum tersedianya infrastruktur teknologi untuk mendukung pembuatan konten informasi di DPPPA. Oleh karena itu, kurangnya infrastruktur teknologi pembuatan konten informasi di DPPPA membuat peneliti tertarik untuk mengidentifikasi bagaimana kesiapan DPPPA dalam menggunakan Instagram sebagai media *e-government*.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu Mengenai Kesiapan Melaksanakan *E-government*

Peneliti/Tahun	Hasil Penelitian
Damanik & Purwaningsih (2018)	TIK sudah digunakan dalam proses kerja pemerintah, namun belum optimal dikarenakan jaringan internet di sebagian besar OPD masih menggunakan kabel telepon yang koneksinya relatif lambat, pegawai sudah bisa menggunakan perangkat ICT, namun mereka tidak memahami tentang masalah-masalah teknis, pemerintah Kabupaten Mandaling Natal masih belum memiliki kerangka hukum yang dapat dijadikan landasan operasional dan pengembangan TIK kedepan.
Putri & Darmawan (2018)	Kurangnya kesiapan dalam menjalankan <i>e-government</i> merujuk pada minimnya sarana dan prasarana teknologi, kurangnya kemampuan SDM penyelenggara dalam mengelola dan menjalankan program KSP, belum adanya regulasi daerah untuk penguatan koordinasi antar kelembagaan.
Sah & suhartono, (2018)	SDM baik dari segi jumlah dan kemampuan teknis masih belum siap untuk mendukung penerapan <i>Smart City</i> di pemkot Yogyakarta. Pada bagian infrastruktur, aplikasi layanan masyarakat dan infrastruktur sistem informasi di dinas belum cukup siap. Namun, untuk jaringan internet dan <i>data center</i> (pangkalan data) sudah siap.
Payong (2019)	Penelitian ini menunjukkan bahwa masih banyak aplikasi yang berbasis <i>offline</i> . Terdapat 52,94% penggunaan aplikasi <i>offline</i> dan 47,05% untuk penggunaan secara <i>online</i> . Dari hasil survey yang dilakukan, terdapat 15 OPD (50%) yang mengatakan belum secara keseluruhan memanfaatkan sistem secara <i>online</i> . Sedangkan, terkait dengan pembaruan informasi dan data di <i>website</i> , 26% menjawab tidak diperbaharui dan 30% menjawab sering diperbaharui. Selanjutnya, terkait dengan kemudahan akses data dan informasi bagi masyarakat dinyatakan sulit untuk diakses oleh 11 OPD (36,6%). Dimensi kapasitas SDM dan pelatihan memperoleh nilai 1,87 dan 1,79 dengan kategori tingkat kesiapan kurang siap.
Sani & Wiliani, (2019)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kesiapan berhubungan secara signifikan dengan pemanfaatan teknologi informasi pada UMKM di Jakarta berjalan sesuai rencana.
Randang et al., (2020)	Kurangnya kesiapan dikarenakan belum adanya pembentukan kerangka hukum yang mengatur penerapan <i>e-government</i> , komitmen pemerintah masih rendah untuk menerapkan <i>e-government</i> , belum memadainya berbagai sarana dan prasarana yang mendukung, SDM yang masih belum memadai dan minimnya anggaran untuk <i>e-government</i> .
Wirajaya & Dewi (2020)	Penelitian ini menyatakan bahwa Rumah Sakit Dharma Kerti Tabanan sudah cukup siap untuk menggunakan RME. Secara kuantitatif, budaya organisasi memperoleh 68,57% atau sudah cukup siap, SDM rumah sakit 57,14%, tata kelola 71,43%, dan infrastruktur memperoleh 58,57%. Secara kualitatif, masih ada beberapa kekurangan yaitu belum

Peneliti/Tahun	Hasil Penelitian
	adanya SOP, tim khusus belum dibentuk oleh pimpinan, belum diadakan pelatihan, dan belum adanya IT yang memadai
Azlina et al., (2020)	Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa variabel kompetensi SDM dan komitmen organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kesiapan pemerintah daerah dalam mengimplementasikan e-government
Tamma & Utomo (2021)	Hambatan mewujudkan e-government diantaranya adalah regulasi yang mengatur mengenai masih belum ada, SDM yang masih kurang, anggaran yang terbatas, koordinasi dengan OPD lain yang belum maksimal, masyarakat yang melek teknologi belum merata, terjadinya pandemic <i>Covid-19</i> yang menyebabkan beberapa susunan agenda menjadi terhambat.
Amran & Yuliana, (2021)	SDM masih belum efektif untuk menerapkan <i>e-government</i> dikarenakan belum memadainya fasilitas teknologi dan anggaran yang diperlukan untuk penerapan <i>e-government</i> tinggi sehingga sistem aplikasi <i>e-government</i> belum diperadakan.

Menurut Slameto dalam Amali (2016) kesiapan adalah kondisi seseorang atau individu yang secara keseluruhan membuatnya merasa siap untuk memberikan jawaban atau respon dengan cara-cara tertentu dalam menghadapi situasi dan kondisi yang dialaminya. Kesiapan sangat penting untuk memulai suatu pekerjaan, karena seseorang maupun organisasi yang memiliki kesiapan akan dapat mengatasi berbagai permasalahan yang mungkin terjadi sehingga memperlancar pekerjaan dan memperoleh hasil yang baik. Adapun menurut Drever dalam Solvia (2018) “*Readiness is Preparedness to respond or react*”. Kesiapan merupakan kemauan untuk memberikan jawaban atau bertindak.

Istilah media sosial digunakan oleh Kaplan & Haenlein (2010) untuk menyebut sekumpulan aplikasi berbasis internet yang dibangun berdasarkan perkembangan teknologi *Web 2.0* yang memungkinkan terjadinya penciptaan dan pertukaran antar para pengguna atau disebut juga dengan *User Generated Content* (UGC). Menurut Khan (2017) media sosial merupakan suatu *platform* berbasis internet yang memungkinkan penggunanya untuk membuat dan berbagi konten baik dalam bentuk opini, minat, dan informasi dengan format konteks yang beragam seperti informatif, sindiran, kritik, edukatif, dan lain sebagainya kepada *audience* yang lebih luas. Instagram merupakan salah satu media baru dalam kehidupan masyarakat yang tercipta atas dasar kemajuan bidang TIK. Instagram adalah sebuah aplikasi yang difungsikan sebagai media berbagi foto dan video secara *online*.

Elektronik *government* atau *e-government* didefinisikan sebagai bentuk pelaksanaan tugas pemerintah dalam mengelola administrasi dan penyediaan layanan publik dengan memanfaatkan TIK (Damanik & Purwaningsih, 2017). *E-government* merupakan upaya pendayagunaan dan pemanfaatan telematika untuk meningkatkan efisiensi dan *cost-effective* (efektifitas biaya) pemerintah dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat dengan menawarkan ketersediaan akses informasi yang lebih luas dan menjadikan kegiatan kerja pemerintah lebih bertanggung jawab (akuntabel) serta terbuka kepada masyarakat (Satriya, 2009 dalam Untari, 2018).

## METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Bogdan & Taylor dalam Moleong (2017:4) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penulisan yang menghasilkan data deskriptif berbentuk lisan maupun kata-kata tertulis dari perilaku orang atau objek yang dapat diamati. Informan dalam penelitian ini dipilih dengan cara *purposive sampling* yang dimana informan dipilih berdasarkan pada pertimbangan tertentu dan berdasarkan pada tujuan penulisan (Sugiyono, 2018). Informan yang dipilih dianggap sebagai pihak yang paling memahami dan mengetahui terkait topik pembahasan dalam penelitian yaitu analisis kesiapan DPPPA Prov Sumsel dalam menggunakan Instagram sebagai media *e-government*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dilakukan melalui kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### 1. Support

*Support* atau dukungan adalah elemen yang paling utama untuk dimiliki dalam penerapan *e-government*. *Support* merupakan suatu bentuk kemauan politik (*political will*) pejabat publik untuk berkomitmen dalam mendukung terlaksananya penerapan *e-government* agar kegiatan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik dan dapat dikerjakan secara profesional.

#### A. Adanya Aturan yang Mendukung Penerapan *E-government* di Instansi Pemerintah

Dukungan pertama untuk melihat kesiapan DPPPA dalam menggunakan Instagram ialah regulasi. Regulasi merupakan aturan atau landasan yang dibuat

sebagai acuan dalam pengambilan keputusan. Penerapan *e-government* merupakan salah satu kegiatan kerja pemerintah yang dalam pelaksanaannya membutuhkan regulasi yang mengatur perlunya kegiatan tersebut untuk dilakukan agar dapat berjalan secara maksimal dan terarah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penggunaan Instagram di lingkungan DPPPA merupakan suatu bentuk pelaksanaan *e-government* yang berkaitan dengan pelayanan informasi publik. Keputusan untuk menggunakan Instagram di DPPPA Prov Sumsel dilandasi pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang dimana pada pasal 7 menyebutkan bahwa badan publik berkewajiban untuk memberikan informasi kepada masyarakat secara efektif dan efisien dengan membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi sehingga dapat diakses dengan mudah. Dalam UU tersebut disebutkan juga bahwa dalam memenuhi kewajiban memberikan informasi, badan publik dapat memanfaatkan media atau sarana elektronik. Atas dasar regulasi inilah, Instagram kemudian digunakan oleh DPPPA sebagai wadah informasi berbentuk elektronik. Selain itu, penggunaan Instagram juga dilakukan untuk pemenuhan tupoksi kerja DPPPA dalam hal pemberian informasi sesuai dengan Pergub Sumatera Selatan No. 67 tahun 2016 tentang susunan, tugas, dan fungsi DPPPA.

## **B. Adanya Komitmen Pimpinan untuk Mendukung Penerapan *E-government***

Setelah adanya dukungan regulasi, diperlukan juga dukungan atau komitmen dari pimpinan dinas. Komitmen pimpinan dapat dimaknai sebagai sikap atau perilaku yang diperlihatkan oleh pimpinan untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi. Komitmen dapat digambarkan sebagai tanggung jawab untuk melakukan sesuatu, tanpa adanya komitmen tidak akan ada konsistensi dalam berkerja. Maka dari itu, dalam hal penggunaan Instagram di DPPPA diperlukan komitmen pimpinan Dinas untuk memotivasi pegawai agar dapat bekerja secara aktif guna mencapai tujuan pemanfaatan penggunaan Instagram yaitu sebagai salah satu media *e-government* dalam pemberian informasi.

Dukungan Kepala Dinas PPPA Prov Sumsel untuk menggunakan Instagram ditunjukkan dengan dialokasikannya sejumlah SDM untuk mengelola media tersebut. Kepala Dinas dalam hal mendukung pemberian informasi melalui medsos juga telah membuat ruang informasi yang sebelumnya tidak ada. Berdasarkan observasi peneliti, ruang informasi yang telah dibuat oleh Kepala Dinas dipergunakan sebagai tempat



diletakkannya buku-buku maupun majalah-majalah informasi yang dapat dibaca oleh siapa saja dan sebagai tempat pembuatan konten edukasi. Komitmen Kepala Dinas dalam upaya penggunaan Instagram sebagai media *e-government* di instansinya sudah dapat dikatakan baik. Kepala Dinas telah mengalokasikan SDM yang dapat mendukung berjalannya proses pemberian informasi melalui Instagram, membuat ruang informasi sebagai prasarana atau tempat pembuatan konten, dan mempertahankan anggaran penggunaan Instagram. Selain itu, Kepala Dinas juga telah memenuhi perannya sebagai penanggung jawab kegiatan pemberian informasi atau konten di Instagram dengan turut andil memberikan masukan-masukan dan menyortir setiap konten sebelum dipublikasikan.

### C. Dibuatnya Suprastruktur Pendukung

Selain adanya dukungan regulasi dan dukungan pimpinan dalam menggunakan Instagram di DPPPA Prov Sumsel dibutuhkan juga suprastruktur pendukung untuk lebih memperjelas kegiatan yang akan dilakukan. Suprastruktur ialah prosedur pelengkap yang memberikan kepastian dalam suatu proses kerja agar terciptanya lingkungan yang kondusif (seperti ditugaskannya pegawai yang memumpuni dan disusunnya aturan atau alur pelaksanaan kerja) (Indrajit, 2006). Penggunaan Instagram di DPPPA telah didukung oleh suprastruktur berupa aturan penugasan tim yang berbentuk SK Gubernur. Pengajuan SK dilakukan oleh Kepala Dinas untuk lebih meresmikan keputusannya dalam menetapkan status tim pengelola secara jelas. Penetapan tim berdasarkan perwakilan masing-masing bidang dilakukan untuk mempermudah proses pelaporan kegiatan antar anggota tim. Terkait SOP dalam memberikan informasi di Instagram belum dibuat secara tertulis dan hanya diberi tahu secara lisan kepada pegawai alur atau proses sebelum naiknya suatu berita. Alur pemberian informasi di Instagram hanya berfokus pada komunikasi antar tim untuk saling melaporkan kegiatan yang dilakukan oleh masing-masing bidang.

## 2. Capacity

*Capacity* atau kapasitas adalah elemen kedua yang mempengaruhi keberhasilan penerapan konsep digitalisasi di sektor publik. Kapasitas adalah kemampuan instansi publik untuk menyediakan berbagai sumber daya yang dibutuhkan untuk pelaksanaan *e-government* (Indrajit, 2006). Dalam elemen ini terdapat tiga sumber daya yang harus

dimiliki untuk mendukung keberhasilan penerapan *e-government* yaitu sumber daya finansial, infrastruktur, dan sumber daya manusia.

### A. Sumber Daya Finansial

Ketersediaan dana dan anggaran merupakan faktor penting yang harus diperhatikan dalam hal kesiapan penyelenggaraan suatu kegiatan karena sekecil apapun rencana *e-government* yang akan diterapkan selalu membutuhkan sejumlah sumber daya finansial untuk membiayainya. Ketersediaan dana perlu untuk diperhatikan karena meskipun adanya suatu peraturan dan kebijakan yang dibuat sebaik mungkin tapi tidak dibarengi dengan penyediaan anggaran yang cukup maka proses kegiatan tersebut tidak akan berjalan dengan baik. Anggaran yang disediakan oleh DPPPA dalam menggunakan Instagram meliputi penyediaan dana *maintenance* dan juga dana honorarium tim media. Terkait alokasi dana yang dikeluarkan untuk kegiatan penggunaan Instagram berasal dari APBD yang dengan jelas dicantumkan dalam SK tim pengelola.

### B. Sumber Daya Infrastruktur Teknologi

Teknologi merupakan unsur utama dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis *digital*, dalam ranah pemerintah, infrastruktur teknologi dipergunakan untuk memaksimalkan suatu pelayanan publik agar masyarakat dapat menerima layanan secara lebih mudah dan cepat. Adanya infrastruktur teknologi yang memadai akan membuat pelayanan berbasis *digital* menjadi lebih optimal. Daya dukung infrastruktur teknologi dalam menggunakan Instagram di DPPPA Prov Sumsel ditunjukkan dengan tersedianya komputer, laptop dan jaringan internet yang menunjang pelaksanaan penyebaran informasi. Tetapi, untuk alat pembuatan konten edukasi dan pendokumentasian suatu kegiatan memerlukan peralatan lain selain komputer dan laptop seperti kamera dan lainnya dan peralatan ini masih belum disediakan oleh DPPPA.

Infrastruktur yang disediakan DPPPA dalam menggunakan Instagram belum cukup siap untuk mengakomodir proses pembuatan isi konten informasi mengingat Instagram merupakan suatu aplikasi berbagi foto dan video sehingga alat-alat pembuatan konten merupakan suatu hal yang penting untuk disediakan. Belum diadakannya pengadaan untuk alat-alat tersebut dikarenakan terbatasnya anggaran. Kepala Dinas memang telah memberikan dukungan dalam hal mempertahankan

anggaran. Namun, anggaran tersebut lebih dialokasikan untuk anggaran *maintenance* dan anggaran honorarium tim pengelola sedangkan anggaran pengadaan barang kebutuhan pembuatan konten belum di sediakan.

### C. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Pada dasarnya, SDM merupakan seorang manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai perencana dan pelaksana penggerak untuk mencapai tujuan organisasi itu. Berangkat dari hal itu SDM penting untuk diutamakan dan diperhatikan pengelolaannya. Kepala Dinas PPPA Provinsi Sumatera Selatan telah mengalokasikan SDM yang cukup untuk menggunakan Instagram DPPPA. Hanya saja terdapat kendala terkait belum adanya pegawai yang dapat memegang tugas sebagai fotografer khusus yang dapat mendampingi Kepala Dinas di setiap kegiatannya terutama kegiatan di luar daerah. Belum adanya fotografer tersebut memungkinkan terjadinya kendala dalam pendokumentasian kegiatan sehingga penyediaan informasi kegiatan berkala yang dilakukan oleh Kepala Dinas juga ikut terhambat.

Terlepas dari ketersediaan SDM pengelola, hal yang paling krusial atau penting untuk diperhatikan dalam pelaksanaan suatu kegiatan *e-government* adalah kemampuan dan keahlian tim didalamnya untuk menggunakan berbagai macam infrastruktur teknologi dengan baik. Kemampuan pegawai dalam menggunakan infrastruktur teknologi untuk mengelola Instagram DPPPA sudah cukup baik mengingat bahwa Instagram merupakan aplikasi yang *standard* sehingga infrastruktur yang dipakai lebih sederhana dan mudah untuk dipahami pegawai, saat dilakukan penelitian lebih lanjut ditemukan bahwa pada proses pengelolaan Instagram DPPPA ini dilibatkan juga pihak ke-3 di luar tim media DPPPA. Pihak ke-3 dibayar atau dikontrak untuk *maintenance* isi konten Instagram DPPPA dengan mengedit foto dan membuat video-video edukasi mengenai *campaign* yang dilakukan oleh DPPPA. Alasan dipakainya jasa pihak ke-3 untuk mengelola Instagram berkaitan dengan kurangnya kemampuan (*skill*) tim DPPPA untuk mengolah data mentah menjadi sebuah konten yang menarik, kurangnya keterampilan ini juga ditambah dengan kurangnya ketersediaan sarana prasarana pembuatan konten. Kurangnya kemampuan SDM dalam olah foto maupun video juga tidak dibarengi dengan pelatihan

peningkatan *skill editing* sehingga keterampilan SDM secara kuantitas maupun kualitas dalam penggunaan Instagram masih dikatakan terbatas.

Baik Kepala Dinas maupun tim pengelola sejak awal memang mendukung dipakainya jasa pihak ke-3 untuk mulai memelihara dan mengembangkan tampilan serta konten-konten di Instagram dengan disediakannya anggaran *maintenance* yang dibayarkan untuk pihak ke-3. Padahal, kemandirian dalam menggunakan Instagram secara tidak langsung dapat meminimalkan pengeluaran sehingga anggaran tersebut dapat digunakan untuk pengadaan alat-alat pembuatan konten yang belum lengkap.

### 3. Value

Kunci kesuksesan pelaksanaan *e-government* yang ketiga adalah *value*. Elemen *value* merupakan elemen terakhir yang menunjukkan hasil atau perubahan yang dibawa atas digunakannya suatu media *e-government*. Nilai (*value*) merupakan kualitas dari suatu kegiatan yang membuat kegiatan tersebut disukai, diinginkan, dan berguna bagi sekitarnya untuk itu elemen *value* berkaitan dengan kebermafaatan dari penggunaan suatu media *e-government*.

#### A. Manfaat

Penggunaan Instagram di DPPPA dapat memenuhi elemen *value* apabila telah memberikan manfaat dalam penggunaannya. Manfaat digunakannya Instagram oleh DPPPA dirasakan dari lebih mudahnya untuk mensosialisasikan berbagai isu yang berkaitan dengan pelecehan, kekerasan dan diskriminasi terhadap perempuan dan anak yang menjadi topik penting untuk diikuti perkembangannya. Selain itu, masyarakat juga semakin mengenal tugas, fungsi, dan peran DPPPA dalam mencegah maupun menanggulangi isu-isu perempuan dan anak khususnya di Prov Sumsel. Pemberian informasi melalui Instagram dapat meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat akan pentingnya isu permasalahan perempuan, *gender* dan anak.

Penggunaan Instagram telah memberikan berbagai macam manfaat yang memang sebelumnya merupakan tujuan dari digunakannya media tersebut yaitu sebagai sarana informasi kepada publik. Dibalik berbagai macam manfaat yang dirasakan terdapat juga kesulitan internal tim pengelola dalam pelaksanaannya, seperti yang telah dibahas sebelumnya, SDM pengelola Instagram DPPPA belum mampu untuk menggunakan aplikasi olah foto dan video sehingga memakai jasa pihak ke-3 untuk mengolahnya. Namun, bantuan pihak ke-3 ini terikat kontrak yang

membatasi pemberian konten khususnya konten video *campaign* atau edukasi. Pihak ke-3 dikontrak untuk memberikan satu sampai dua video dalam satu bulan dan tidak bisa lebih dari itu sehingga konten video tidak bebas diberikan kapan saja kecuali di kelola oleh tim DPPPA sendiri.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian diatas kemudian akan diuraikan bagaimana hasil temuan penelitian ini dengan hasil penelitian sebelumnya. Pada penelitian ini ditemukan bahwa adanya dukungan regulasi menjadi alasan keputusan digunakannya Instagram di DPPPA sebagai media penyebaran informasi. Hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian terdahulu dari Damanik & Purwaningsih (2018) yang mengatakan bahwa regulasi berperan sebagai landasan untuk mengoperasikan media e-government. Penelitian terdahulu oleh Randang et al (2020) mengidentifikasi bahwa komitmen pimpinan dibutuhkan untuk mempersiapkan penggunaan media e-government. Hasil penelitian ini juga menguatkan hasil penelitian terdahulu yang dimana komitmen pimpinan dalam menggunakan Instagram di DPPPA telah membantu berjalannya kegiatan pemberian informasi melalui media sosial.

Pada penelitian ini ditemukan bahwa dalam menggunakan Instagram sebagai media pelayanan informasi berbasis elektronik telah memberikan berbagai manfaat yang berguna bagi DPPPA. Akan tetapi, kesiapan internal DPPPA untuk menggunakan Instagram ini masih belum maksimal jika dilihat dari elemen keberhasilan e-government Harvard JFK School of Government. Penggunaan Instagram di DPPPA ditemukan belum siap karena masih adanya kendala terkait kurangnya kapasitas sumber daya finansial, kurangnya kapasitas Infrastruktur teknologi, dan kurangnya kapasitas SDM tim pengelola medsos. Hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya dari dari Amran & Yuliana (2021) yang menemukan bahwa minimnya anggaran pelaksanaan e-government membuat berbagai sistem aplikasi belum diperadakan. Selain itu, penelitian ini juga menguatkan hasil penelitian dari Putri & Darmawan (2018), Sah & Suhartono (2018), dan Payong (2019) yang menunjukkan hasil temuan bahwa kurangnya kemampuan SDM dan kurangnya infrastruktur teknologi menyebabkan belum siapnya untuk mendukung penerapan e-government.

Hasil penelitian terdahulu oleh Tamma & Utomo (2021) menemukan bahwa adanya kesadaran dan kemauan SDM untuk belajar disertai dukungan pelatihan maupun bimbingan teknis telah meningkatkan kompetensi SDM untuk menggunakan media e-government. Hal ini masih bertentangan dengan hasil penelitian ini, dimana kompetensi SDM tim media DPPPA yang masih kurang tidak ditingkatkan dengan diberikannya pelatihan-pelatihan

peningkatan skill ditambah lagi memang sejak awal DPPPA telah mendukung penggunaan jasa pihak ke-3 untuk mengelola Instagram sehingga kesadaran dan kemauan SDM untuk belajar menjadi berkurang karena sudah terbiasa memakai jasa pihak ke-3.

Penelitian ini membahas mengenai topik kesiapan dalam menggunakan media sosial dengan mengambil lokus pada salah satu instansi publik. Maka dari itu, adapun agenda yang dapat peneliti tawarkan untuk peneliti lain (future research) adalah mengarahkan penelitiannya kepada lokus yang lebih luas seperti pada sektor swasta untuk membandingkan hasil temuan mengenai kesiapan dalam menggunakan media sosial antara sektor publik dan sektor swasta.

## KESIMPULAN

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti tentang kesiapan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan dalam menggunakan Instagram sebagai media e-government dapat disimpulkan bahwa :

1. Support atau dukungan dalam menggunakan Instagram di DPPPA sudah dapat dikatakan siap. Penggunaan Instagram oleh DPPPA telah didukung dengan regulasi yang jelas yang dimana keputusan menggunakan Instagram mengacu pada UU KIP dan Pergub Sumsel No. 67 tahun 2016 tentang susunan, tugas, dan fungsi DPPPA. Kepala Dinas mendukung penggunaan Instagram dengan cara mengalokasikan SDM tim pengelola Instagram, membuat ruang informasi sebagai prasarana atau tempat pembuatan konten edukasi, serta mempertahankan anggaran. Selain itu, penggunaan Instagram juga diperjelas dengan adanya dukungan suprastruktur berupa SK Gubernur Sumsel yang menegaskan pembentukan dan penugasan tim pengelola medsos DPPPA.
2. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, dapat disimpulkan bahwa capacity atau kapasitas baik dari segi sumber daya finansial, infrastruktur teknologi, dan sumber daya manusia belum sepenuhnya siap untuk mendukung penggunaan Instagram sebagai media e-government. ketidaksiapan tersebut berkaitan dengan kurangnya peralatan pembuatan konten informasi, belum adanya pengajuan anggaran untuk melakukan pengadaan barang kebutuhan pembuatan konten, dan masih kurangnya keterampilan SDM tim media DPPPA untuk menggunakan aplikasi olah foto dan video sehingga masih memakai jasa pihak ke-3 untuk maintenance isi konten Instagram DPPPA
3. Sudah dirasakannya manfaat atas penggunaan Instagram bagi DPPPA. Penggunaan Instagram telah memudahkan DPPPA untuk memberikan informasi dan mensosialisasikan kegiatan kerjanya yang berkaitan dengan isu-isu perempuan dan anak

kepada masyarakat. Meski begitu, terdapat juga kendala penggunaan Instagram dalam hal adanya keterbatasan kontrak dengan pihak ke-3 untuk menyediakan konten informasi berbentuk video edukasi atau campaign.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amali, S. (2016). Kesiapan PPID Dinas Komunikasi Informatika Dalam Pelayanan Informasi Publik (Kasus di Kota Bitung, Provinsi Sulawesi Utara). *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, 20(2), 123–140. <http://dx.doi.org/10.33299/jpkop.20.2.685>
- Amran, L. N. H. & Yuliana. (2021). Kesiapan Sumber Daya Aparat PSC (Public Safety Center) 119 Takalar dalam Pengimplementasian E-government untuk Mewujudkan Pelayanan Publik yang Efektif. *Jurnal Pena*, 8(2). <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/pena/article/view/6700>
- Aprilia, S. (2020). Tantangan Penerapan E-government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan). Gadjah Mada.
- Arianto, B. (2022). Melacak Pelayanan Publik Berbasis Media Sosial Pada Masa Pandemi Covid-19 di Provinsi Banten. *JRK (Jurnal Riset Komunikasi)*, 13(1), 113. <https://doi.org/10.31506/jrk.v13i1.15788>
- Ariyani, E. D. (2012). Peran Organizational Values Sebagai Indikator Budaya Organisasi Terhadap Organization Commitment. In *Prosiding Seminar Nasional Peran Budaya Organisasi Terhadap Efektivitas dan Efisiensi Organisasi* (pp. 14–31).
- Arsyad, L. (2010). *Ekonomi Pembangunan (Edisi Kelima)*. UPP STIM YKPM.
- Brogan, C. (2010). *Social media 101: Tactics and tips to develop your business online*. Wiley.
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151. <https://doi.org/10.31445/jskm.2017.210202>
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2018). Kesiapan E-Government Pemerintah Daerah Menuju Pengembangan Smart Province (Studi pada Pemerintah Kabupaten Mandailing Natal, Provinsi Sumatera Utara). *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 22(2), 184–195. <https://doi.org/10.31445/jskm.2018.220207>
- Hastrida, A. (2021). Proses Pengelolaan Media Sosial Pemerintah: Manfaat dan Resiko. 25(2), 17.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. APITKOM.

- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>
- Khan, G. F. (2017). *Social Media for Government*. Springer Singapore. <https://doi.org/10.1007/978-981-10-2942-4>
- Lavenia, A. (2021, November 8). Media Sosial dalam E-Government: Partisipasi atau Manipulasi? *Remotivi.or.Id*. <https://www.remotivi.or.id/mediapedia/724/media-sosial-dalam-e-government-partisipasi-atau-manipulasi>
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nurmansyah, G., Rodliyah, N., & Hapsari, R. A. (2019). *Pengantar Antropologi: Sebuah Ikhtisar Mengenal Antropologi*. AURA PUBLISHER.
- Payong, Y. (2019). Kesiapan Implementasi E-Government Menuju Penguatan Sistem Inovasi Daerah (SIDa) Kota Kupang. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 4(1), 1–19. <https://doi.org/10.37182/jik.v4i1.27>
- Post, L. A., Raile, A. N. W., & Raile, E. D. (2010). Defining Political Will: Post et al. / DEFINING POLITICAL WILL. *Politics & Policy*, 38(4), 653–676. <https://doi.org/10.1111/j.1747-1346.2010.00253.x>
- Putri, N. A. D., & Darmawan, E. (2018). E-readiness Provinsi Kepulauan Riau Dalam Penerapan E-government (Studi Terhadap Kepri Smart Province). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(01). <https://www.neliti.com/id/publications/271482/e-readiness-provinsi-kepulauan-riau-dalam-penerapan-e-government-studi-terhadap>
- Randang, D. M., Djani, W., & Rani, L. S. (2020). Analisis Kesiapan Pemerintah Kabupaten Manggarai dalam Penerapan e-government. *JAD (Jurnal Administrasi dan Demokrasi)*, 1(1), 9.
- Sah, S., & suhartono, suhartono. (2018). Kesiapan Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta Dalam Mendukung Implementasi Smart City di Pemerintah Kota Yogyakarta. *Jurnal Riset Manajemen*, 5(1). <https://doi.org/10.32477/jrm.v5i1.39>
- Sani, A., & Wiliani, N. (2019). Faktor Kesiapan Adopsi Teknologi Informasi dalam Konteks Teknologi Serta Lingkungan Pada UMKM di Jakarta. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer)*, 5(1), 49–56. <https://doi.org/10.33480/jitk.v5i1.616>
- Solvía, G. (2018). Pengaruh Kesiapan Belajar Terhadap Hasil Belajar Pemrograman Dasar di SMK Muhammadiyah Bukittinggi [Skripsi].
- Sudarsono, B. G., & Lestari, S. P. (2018). Kajian Literatur Model Konseptual Keberhasilan E-government. *KOMIK (Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komputer)*, 2(1). <https://doi.org/10.30865/komik.v2i1.981>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. CV Alfabeta.



- Tamma, R. A., & Utomo, I. H. (2021). Kesiapan Dinas Komunikasi dan Informatika Dalam Mewujudkan Klaten Smart City. *Journal of Governance and Policy Innovation*, 1(1). <https://doi.org/10.51577/jgpi.v1i1.66>
- Turban, E., R. Kelly, R., & Richard, E. P. (2005). *Introduction to information technology* (3rd Edition). John Wiley & Sons.
- Untari, F. (2018). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (E-TAX) (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang).
- Wirajaya, M. K. M., & Dewi, N. M. U. K. (2020). Analisis Kesiapan Rumah Sakit Dharma Kerti Tabanan Menerapkan Rekam Medis Elektronik. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.53017>
- Yamin, M. (2018). Analisis Open Government dan e-Government di Indonesia Berdasarkan Kerangka Kerja Sustainable Development Goals: Studi Kasus Desa Melung, Kabupaten Banyumas. *Jurnal Hubungan Internasional*, 7(2). <https://doi.org/10.18196/hi.72137>
- Yu-Lee, R. T. (2002). *Essentials of capacity management*. Wiley.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh informan penelitian yang telah bersedia berbagi informasi melalui proses wawancara