

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Pemanfaatan Instagram Sebagai Sarana Komunikasi Dalam Penyebaran Informasi Dan Meningkatkan Kepercayaan Publik Ombudsman Jawa Barat. Mulai dari alasan mengapa menggunakan Instagram, Kendala yang dialami saat memanfaatkan media sosial Instagram, dan strategi pemanfaatan media sosial Instagram yang dilakukan Ombudsman. Subjek penelitian ini merupakan Staff Ombudsman dan masyarakat umum yang merupakan bagian dari followers Instagram Ombudsman.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara , observasi , dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pihak Ombudsman yaitu Humas, Bidang Pemeriksaan Laporan, selain itu melibatkan juga masyarakat umum yang merupakan dari followers Ombudsman Republik Indonesia Jawa Barat.

Hasil penelitian menunjukan: pertama, alasan Omubudsman menggunakan Instagram sebagai sarana komunikasi utama dibandingkan media sosial lainnya karena interaksi melalui media sosial Instagram jauh lebih baik dan jangkaunnya lebih luas. Lalu yang kedua kendala yang dialami dalam pemanfaatan media sosial Instagram ini adalah sarana prasarana , dan juga sumber daya manusia. Lalu yang ketiga Strategi dalam memanfaatkan Instagram Ombudsman sudah dilakukan dengan maksimal dengan memanfaatkan fitur – fitur yang ada di Instagram terutama feeds foto. Namun walau begitu jika mengacu pada data insight Instagram Ombudsman masih belum mendapatkan hasil yang maksimal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan media sosial Instagram ini, masih memiliki kekurangan mulai dari kendala sarana prasarana dan sumber daya manusia. Selain itu hasil yang didapatkan dari memanfaatkan fitur media sosial Instagram inipun masih belum maksimal.

Kata kunci : Pemanfaatan, Media Sosial, Instagram

ABSTRACT

This study aims to find out how to use Instagram as a means of communication in disseminating information and increasing public trust in the West Java Ombudsman. Starting from the reasons why using Instagram, the obstacles experienced when using Instagram social media, and the strategy for using Instagram social media by the Ombudsman. The subjects of this research are the Ombudsman Staff and the general public who are part of the Ombudsman's Instagram followers.

This research is a qualitative research with a qualitative descriptive type of research. Data was collected by interview, observation, and documentation methods. Interviews were conducted with the Ombudsman, namely Public Relations, Report Examination Division, besides that it also involved the general public who were followers of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, West Java.

The results of the study show: first, the reason Omubudsman uses Instagram as the main means of communication compared to other social media is because interaction through Instagram social media is much better and has a wider reach. Then the second obstacle experienced in the use of Instagram social media is infrastructure, and also human resources. Then the third strategy in utilizing the Instagram Ombudsman has been carried out to the maximum by utilizing the features on Instagram, especially photo feeds. But even so, when referring to the Instagram Ombudsman's insight data, it still doesn't get maximum results. Thus, it can be concluded that the use of Instagram social media still has shortcomings ranging from constraints to infrastructure and human resources. In addition, the results obtained from utilizing Instagram's social media features are still not optimal.

Keywords: Utilization, Social Media, Instagram