

**OPTIMALISASI INTERAKSI AKUN INSTAGRAM KEDEPUTIAN BIDANG
PENINGKATAN KUALITAS KEBIJAKAN ADMINISTRASI NEGARA UNTUK
MENINGKATKAN ENGAGEMENT DAN EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PUBLIK**

***OPTIMIZATION OF INSTAGRAM ACCOUNT INTERACTION OF THE DEPUTY
FOR IMPROVING THE QUALITY OF STATE ADMINISTRATION POLICIES TO
IMPROVE ENGAGEMENT AND THE EFFECTIVENESS OF
PUBLIC COMMUNICATION***

Harun

Lembaga Administrasi Negara

ABSTRAK

Transformasi digital telah mengubah lanskap komunikasi publik pemerintah, di mana media sosial menjadi kanal utama dalam membangun citra positif dan memperkuat interaksi dengan masyarakat. Tulisan ini menyoroti rendahnya tingkat respons akun Instagram milik Deputi Bidang Peningkatan Kualitas Kebijakan Administrasi Negara Lembaga Administrasi Negara (LAN). Berdasarkan pengamatan terhadap unggahan bulan Juli 2025, dari 33 komentar publik yang berisi pertanyaan, hanya 3 yang memperoleh tanggapan. Rendahnya interaksi tersebut berpotensi menurunkan efektivitas komunikasi publik dan citra lembaga sebagai institusi yang responsif. *Policy brief* ini merekomendasikan tiga langkah strategis: (1) penguatan mekanisme tanggap publik dengan standar waktu respon dan template jawaban; (2) monitoring kinerja digital berbasis data melalui indikator keterlibatan dan respons; serta (3) penambahan formasi Pranata Humas pada Direktorat Penguatan Kapasitas Jabatan Fungsional Bidang Pengembangan Kapasitas dan Pembelajaran ASN. Rekomendasi ini diharapkan memperkuat kapasitas komunikasi publik Kedeputian Bidang Peningkatan Kualitas Kebijakan Administrasi Negara dalam membangun komunikasi dua arah dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga.

Kata Kunci : komunikasi publik, media sosial pemerintah, interaksi digital, Lembaga Administrasi Negara, Pranata Humas, engagement rate

ABSTRACT

Digital transformation has transformed the government's public communication landscape, with social media becoming the primary channel for building a positive image and strengthening interaction with the public. This paper highlights the low response rate to the Instagram account of the Deputy for Enhancing Public Administration Policy Quality at the National Institute of Public Administration (LAN). Based on observations of posts posted in July 2025, of 33 public comments containing questions, only 3 received responses. This low level of interaction has the potential to reduce the effectiveness of public communication and the institution's image as a responsive institution. This policy brief recommends three

strategic steps: (1) strengthening public response mechanisms with standard response times and answer templates; (2) data-based digital performance monitoring through engagement and response indicators; and (3) adding a Public Relations Officer position to the Directorate for Strengthening the Capacity of Functional Positions in the Civil Servant Capacity Development and Learning Sector. These recommendations are expected to strengthen the public communication capacity of the Deputy for Improving the Quality of State Administration Policy in building two-way communication and increasing public trust in the institution.

Keywords: *public communication, government social media, digital interaction, National Institute of Public Administration, public relations, engagement rate*

A. Pendahuluan

Transformasi digital telah mengubah cara lembaga pemerintah berinteraksi dengan publik. Media sosial kini tidak hanya menjadi sarana publikasi informasi, tetapi juga ruang dialog antara pemerintah dan masyarakat. Di Indonesia, menurut Statista (2025), terdapat lebih dari 143 juta pengguna aktif media sosial, menjadikan Indonesia salah satu negara dengan penetrasi digital terbesar di Asia Tenggara. Platform seperti Instagram menjadi salah satu kanal utama bagi instansi pemerintah untuk membangun citra positif dan memperkuat keterlibatan publik melalui komunikasi visual dan interaktif.

Lembaga Administrasi Negara (LAN) berperan penting dalam meningkatkan kompetensi dan profesionalisme ASN, termasuk melalui strategi komunikasi publik yang efektif. Deputi Bidang Peningkatan Kualitas Kebijakan Administrasi Negara sebagai salah satu unit organisasi tingkat JPT Madya memiliki akun Instagram @lan_deputi1 yang digunakan untuk menyebarkan informasi tentang kegiatan, kebijakan, serta informasi lainnya yang berasal dari ke deputian tersebut. Akun Instagram tersebut digunakan oleh 3 direktorat yang berada di bawah ke deputian tersebut, yaitu Direktorat Strategi Peningkatan Kualitas Kebijakan Administrasi Negara (Direktorat SPK2AN), Direktorat Advokasi dan Pengembangan Kinerja Kebijakan

(Direktorat APK2), dan Direktur Penguatan Kapasitas Jabatan Fungsional Bidang Pengembangan Kapasitas dan Pembelajaran ASN (Direktorat PKJF ASN). Perlu diingat bahwa efektivitas akun ini tidak hanya ditentukan oleh frekuensi unggahan, tetapi juga oleh tingkat interaksi dengan publik.

Namun demikian, hasil pengamatan atas sejumlah unggahan menunjukkan bahwa banyak komentar publik, termasuk pertanyaan terkait kebijakan atau kegiatan, belum memperoleh tanggapan dari admin akun @lan_deputi1. Rendahnya tingkat interaksi ini dapat menimbulkan persepsi bahwa lembaga kurang terbuka dan tidak responsif terhadap aspirasi publik, yang pada gilirannya berpotensi melemahkan efektivitas komunikasi publik lembaga.

LAN sendiri telah berupaya memperkuat tata kelola komunikasi publik melalui berbagai inisiatif, termasuk melalui Nota Dinas Sekretaris Utama LAN Nomor 1474/S.1/HMI.01 yang menginstruksikan pegawai di lingkungan LAN untuk aktif berinteraksi di akun media sosial LAN. Namun, pada tingkat unit kerja (deputi dan direktorat), masih terdapat kesenjangan antara output komunikasi (unggah konten) dan outcome komunikasi (interaksi publik). Hal ini tampak pada akun @lan_deputi1 yang aktif dalam publikasi, namun belum optimal dalam menanggapi komentar publik.

B. Deskripsi Masalah

1. Rendahnya Respon Terhadap Komentar di Instagram

Rendahnya tingkat respons terhadap komentar publik merupakan permasalahan utama dalam pengelolaan akun media sosial pemerintah. Berdasarkan pengamatan terhadap unggahan @lan_deputi1 selama periode 1-31 Juli 2025, terdapat 33 komentar yang berbentuk pertanyaan atau permintaan informasi namun hanya 3 komentar yang mendapatkan balasan dari akun @lan_deputi1.

Minimnya respons publik ini memiliki konsekuensi serius terhadap efektivitas komunikasi. Menurut The Global Statistics (2024), algoritma Instagram memprioritaskan unggahan dengan tingkat interaksi tinggi dalam menampilkan konten kepada pengguna lain. Artinya, setiap komentar yang diabaikan berpotensi menurunkan visibilitas unggahan secara sistematis. Selain itu, rendahnya interaksi mengurangi peluang bagi lembaga untuk mendapatkan umpan balik (feedback) yang dapat digunakan untuk memperbaiki komunikasi publik di masa mendatang.

2. Dampak Terhadap Citra dan Efektivitas Komunikasi Publik

Dalam komunikasi publik pemerintahan, keterlibatan publik memiliki fungsi strategis dalam membangun kredibilitas dan legitimasi lembaga. Ketika komentar publik tidak direspons, muncul kesan bahwa lembaga tidak terbuka terhadap pertanyaan atau aspirasi masyarakat.

Selain itu, dari perspektif komunikasi pemerintahan, interaksi dua arah menjadi fondasi dalam membangun trust-based communication. Tanpa interaksi yang aktif, publik hanya berperan sebagai penerima pesan pasif. Akibatnya, efektivitas komunikasi publik menjadi terbatas karena pesan tidak berkembang

menjadi pemahaman dan partisipasi publik.

C. Rekomendasi Kebijakan

Berdasarkan analisis permasalahan di atas, terdapat lima rekomendasi strategis yang dapat diterapkan oleh LAN untuk meningkatkan efektivitas interaksi akun @lan_deputi1 serta memperkuat komunikasi publik lembaga secara menyeluruh.

1. Penguatan Mekanisme Respons Publik

Deputi Bidang Peningkatan Kualitas Kebijakan Administrasi Negara perlu membangun mekanisme tanggap publik yang terstruktur dan terukur. Mekanisme ini dapat mencakup:

- a. Penetapan waktu respon (misalnya: 24 jam untuk pertanyaan umum, 72 jam untuk pertanyaan substantif).
 - b. Pembuatan *response template* untuk jenis pertanyaan yang sering muncul.
- ### 2. Monitoring dan Evaluasi Kinerja Digital Berbasis Data

Diperlukan sistem pemantauan rutin terhadap kinerja komunikasi digital melalui indikator:

- a. *Engagement rate* (jumlah interaksi dibandingkan dengan total pengikut),
- b. *Response rate* (persentase komentar yang dijawab),
- c. *Average response time* (rata-rata waktu tanggapan), dan
- d. *Audience sentiment* (analisis tone komentar).

3. Penambahan Formasi Pranata Humas

Untuk menjamin keberlanjutan sistem respons publik ini, LAN perlu memperkuat kapasitas kelembagaan melalui penambahan formasi Pranata Humas di Direktorat Penguatan Kapasitas Jabatan Fungsional Bidang Pengembangan Kapasitas dan Pembelajaran ASN.

Jabatan Fungsional Pranata Hubungan Masyarakat yang selanjutnya disebut dengan Jabatan Fungsional Pranata

Humas adalah jabatan yang mempunyai tugas dan ruang lingkup kegiatan untuk melakukan kegiatan pelayanan dan pengelolaan informasi dan kehumasan (PermenPANRB No. 17, 2023). Keberadaannya akan menjamin bahwa setiap pertanyaan publik ditangani oleh tenaga profesional yang memahami substansi pertanyaan sekaligus strategi komunikasi yang efektif. Selain itu, keberadaan Pranata Humas juga akan memperkuat koordinasi antara Direktorat PKJF ASN dengan Humas LAN, sehingga sistem komunikasi publik menjadi lebih terintegrasi.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang *Jabatan Fungsional di Bidang Komunikasi Dan Informatika*. 6 Oktober 2023. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 822. Jakarta.

Website

Statista. Social Media in Indonesia – Statistics & Facts. 27 Maret 2025. <https://www.statista.com/topics/8306/social-media-in-indonesia>. Akses 10 October 2025.

The Global Statistics. Indonesia Social Media Statistics 2025. 2025. <https://www.theglobalstatistics.com/indonesia-social-media-statistics>. Akses 10 October 2025.