

Peran Media Sosial Dalam Keterbukaan Informasi Publik di Universitas Jember

Sukron Makmun¹, Sari Dewi Poerwanti, Nurina Adi Paramitha, Nurcahyaning Dwi Kusumaningrum

Abstract

This study aims to explore the role of social media, particularly Instagram, in enhancing public information transparency at the University of Jember. Using a qualitative approach, the research examines how social media is utilized by the university's public relations office to disseminate transparent, accountable, and efficient information to the public. The findings reveal that Instagram significantly facilitates the distribution of academic and non-academic information, fosters interactive communication, and strengthens relationships between the institution and its community. However, managing specific categories of information, especially classified information, presents challenges. This study provides insights into strategies for leveraging social media to support effective and responsive public information transparency.

Keywords: *Social media, public information transparency, University of Jember, Instagram, accountability.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran media sosial, khususnya *Instagram*, dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik di Universitas Jember. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini menggali bagaimana media sosial digunakan oleh Humas Universitas Jember untuk menyampaikan informasi secara transparan, akuntabel, dan efisien kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Instagram* berperan signifikan dalam distribusi informasi akademik dan non-akademik, menciptakan komunikasi interaktif, serta memperkuat hubungan antara institusi dan komunitasnya. Namun, pengelolaan kategori informasi tertentu menghadapi tantangan, khususnya terkait informasi yang dikecualikan. Penelitian ini memberikan wawasan tentang strategi pemanfaatan media sosial untuk mendukung keterbukaan informasi publik yang efektif dan responsif.

Kata Kunci: Media sosial, keterbukaan informasi publik, Universitas Jember, *Instagram*, transparansi.

^{1,2,3,4} Universitas Jember

1. Pendahuluan

Seiring kemajuan teknologi informasi pada era revolusi industri 4.0 khususnya media sosial telah merubah cara berkomunikasi dan berinteraksi masyarakat. Hadirnya beragam media sosial turut berkontribusi dalam merubah cara berkomunikasi dan berinteraksi. Bonson et al. (2015) menyebutkan, pada era digital kehadiran media sosial menjadi kanal komunikasi dan interaksi yang sangat masif dan memiliki pengaruh yang besar dalam menyebar luaskan informasi. Pemanfaatan media sosial yang masif ini kemudian menghadirkan ruang baru bagi masyarakat dan pemerintah dalam melakukan diskusi publik.

Sebagai salah satu badan milik pemerintah, Universitas Jember memiliki kewajiban memberikan dan menyediakan segala informasi publik yang berada dan dikelola oleh Universitas Jember. Hal ini dimaksudkan dalam rangka terwujudnya penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik. Sebagaimana tertuang di dalam UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dalam UU No 14 Tahun 2008 disebutkan bahwa seluruh badan publik diwajibkan memberikan informasi publik sebagai bentuk transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu Universitas Jember tidak hanya bertanggung jawab pada penyelenggaraan tatakelola pemerintahan namun juga wajib menyediakan dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat.

Kehadiran media sosial dapat semakin memudahkan pemerintah dalam memberikan dan menyebar luaskan informasi publik. Karena dengan media sosial informasi yang disebarakan bisa memiliki cakupan yang sangat luas dalam waktu yang relatif singkat. Andriany (2022) dalam penelitiannya menyebutkan, kemajuan teknologi yang terjadi pada era revolusi industri 4.0 saat ini telah menghadirkan media sosial yang memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk saling terkoneksi satu sama lain dalam menyebarkan dan bertukar informasi. Dengan memanfaatkan media sosial segala jenis informasi semakin mudah untuk diakses oleh masyarakat luas.

Terjadinya pergeseran pola dan perilaku masyarakat dalam berkomunikasi dan menyebarkan informasi melalui media sosial ini memungkinkan setiap individu memproduksi dan menyebarkan informasi secara luas dan cepat. Oleh karena itu media sosial dapat menjadi sarana komunikasi dan interaksi antara masyarakat dengan pemerintah. Adhiatma dan Mahmudah (2023) menyebutkan, media sosial dapat meningkatkan interaksi sosial baik secara individu ataupun di dalam kelompok masyarakat dalam konteks untuk berbisnis ataupun dalam rangka proses pelaksanaan tata kelola pemerintahan. Oleh karena itu media sosial dapat dijadikan sebagai salah satu kanal resmi bagi instansi atau badan pemerintah untuk menyebarkan informasi publik.

Kehadiran media sosial bagi sebuah institusi baik itu pemerintah maupun swasta menjadi bagian yang tidak bisa dipisahkan dalam proses distribusi informasi. Bagi pemerintah media sosial bisa dijadikan sebagai sarana untuk mengajak masyarakat untuk ikut serta memberikan masukan terhadap pencapaian suatu kinerja. Lidén & Larsson (2016) dalam hasil penelitiannya mengemukakan bahwa media sosial bisa dijadikan sebagai alat atau sarana untuk meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat di dalam proses pengambilan keputusan maupun perumusan kebijakan pemerintah. Hal ini sesuai dengan tujuan dari keterbukaan informasi publik

sebagaimana tercantum dalam UU No 14 Tahun 2008 pasal 3 huruf c, bahwa keterbukaan informasi publik dalam rangka meningkatkan peran aktif dari masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan badan publik yang baik.

Media sosial menjadi saluran yang afektif untuk membangun komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Karena ruang-ruang diskusi konvensional kini sudah berubah menjadi ruang diskusi digital melalui media sosial. Kehadiran platform media sosial populer seperti *Instagram, Facebook, Twitter, X, Tiktok* dan *Youtube* membentuk pola baru dalam menyampaikan dan bertukar informasi antara pemerintah dengan masyarakat. Suhendra et al. (2024) dalam hasil kajiannya menyebutkan bahwa media sosial dapat dijadikan saluran dalam memfasilitasi masyarakat untuk mendapatkan akses informasi yang luas terkait dengan kebijakan, layanan publik, maupun kebijakan yang sedang atau akan berjalan. Sehingga dengan media sosial berbagai bentuk dan jenis informasi dari pemerintah dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah.

Sebagai salah satu badan atau institusi pemerintah penyelenggara pendidikan Universitas Jember memiliki tugas dan tanggung jawab yang besar dalam pemenuhan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Oleh karena itu Universitas Jember harus memiliki saluran yang memudahkan masyarakat untuk mengakses seluruh informasi terkait kebijakan, program maupun informasi lain yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagaimana disebutkan dalam *Permen Ristekdikti No. 75 Tahun 2016* bahwa badan publik harus memberikan layanan informasi yang cepat, tepat, sederhana sesuai dengan peraturan dalam undang-undang. Untuk itu media sosial dapat menjadi saluran informasi yang efektif dan efisien sehingga masyarakat bisa dengan mudah mengakses ketika membutuhkan informasi yang berkaitan dengan Universitas Jember.

Berdasarkan pertimbangan besarnya potensi penggunaan media sosial untuk dijadikan sebagai media publikasi informasi dalam mendukung keterbukaan informasi publik penelitian ini ingin mengeksplorasi secara mendalam terkait bagaimana peran media sosial di Universitas Jember dalam memperkuat proses keterbukaan informasi publik. Penelitian ini akan mengulas mengenai peran media sosial Universitas Jember dalam proses distribusi informasi dalam upaya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas serta memfasilitasi partisipasi masyarakat. Diharapkan temuan-temuan dalam penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan terkait peran media sosial dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik.

Khan, (2017) menyatakan bahwa secara singkat media sosial dapat diartikan sebagai *platform* dengan berbasis *online* yang memudahkan para penggunanya untuk kemudian membuat dan bertukar konten berupa informasi, pendapat, minat dalam konteks yang sangat luas dan beragam. Khan, (2014) mengatakan, selain digunakan untuk saling bertukar pecakapan secara personal maupun keterhubungan dengan kelompok (*grub*) media sosial juga bisa digunakan sebagai sarana untuk membangun identitas, membangun hubungan baik atau reputasi. Namun jika merujuk kamus besar bahasa Indonesia menyebutkan bahwa media sosial merupakan aplikasi atau laman yang dapat memungkinkan para penggunanya membuat dan membagikan konten atau terlibat dalam jejaring sosial.

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 secara singkat informasi publik dapat diartikan sebagai informasi yang dihasilkan, disimpan, dan dikelola

untuk kemudian didistribusikan oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Suhendra et al. (2024), media sosial memiliki potensi yang cukup signifikan untuk dijadikan sarana penyebaran informasi publik kepada masyarakat dengan cepat dalam cakupan yang luas. Stamati et al. (2015) di dalam hasil penelitiannya menyebutkan bahwa media sosial mempunyai potensi untuk meningkatkan akuntabilitas dan keterbukaan informasi pada sektor publik, namun masih ada berbagai tantangan dalam penerapannya.

2. Metodologi

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Creswell & Poth (2016) metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk melakukan eksplorasi sebuah fenomena secara kontekstual dan holistik, serta memperoleh pengalaman dan perspektif yang luas dari para partisipan.

Penelitian ini dilakukan di kantor pusat Universitas Jember tepatnya pada bagian humas. Fokus pada penelitian adalah penggunaan media sosial instagram resmi Universitas Jember yang dikelola oleh bagian humas Universitas Jember dalam penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan informasi terkait kebijakan ataupun informasi lain berkaitan dengan Universitas Jember.

Dalam penelitian ini digunakan tiga metode pengumpulan data, wawancara langsung, observasi mendalam dan dokumentasi. Subjek penelitian terdiri dari informan kunci yaitu Kepala Sub Bagian Humas Universitas jember selaku penanggung jawab dari seluruh proses pengelolaan sosial media Universitas Jember. Informan lain adalah pengikut dari media sosial resmi Universitas Jember dalam hal ini adalah mahasiswa dan wali dari mahasiswa.

Dari data yang diperoleh dari penelitian kemudian dianalisis berdasarkan pada flow analysis models dari Mile dan Huberman. Pada proses ini melalui 3 kegiatan yaitu mereduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Ardianto, 2011). Untuk memastikan keabsahan data peneliti melakukan triangulasi data dengan melakukan pemeriksaan data penelitian yang didapatkan dari sumber wawancara dengan membandingkan dan memeriksa dengan pernyataan dari informan lainnya untuk kemudian disesuaikan dengan data dan informasi yang ada. (Moloeng, 2013)

3. Hasil dan Diskusi

Dalam mendukung implementasi keterbukaan informasi publik sebagaimana telah diamanahkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik universitas Jember telah proaktif menggunakan berbagai media yang berbasis *online* khususnya media sosial. Suhendra et al. (2024), dalam hasil kajiannya mengemukakan bahwa media sosial memiliki potensi yang sangat efektif dan efisien dalam mendukung implementasi keterbukaan informasi publik. Media sosial dapat menjadi fasilitas bagi masyarakat untuk mendapatkan dan mengakses data dan informasi terkait kebijakan terbaru dari pemerintah. Dari hasil laporan *We Are Social* menyebutkan pada Januari 2024 pengguna sosial media yang tergolong aktif di Indonesia sebanyak 139 juta orang. Jumlah ini setara 49,9 persen dari total populasi di Indonesia.

Dalam mendukung proses distribusi informasi secara masif Humas Universitas Jember secara proaktif memanfaatkan sosial media sebagai sarana utama dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik. Sosial media yang digunakan secara konsisten adalah *Instagram, Facebook, Tiktok* dan *twitter*. Platform ini dipilih karena merupakan sosial media yang cukup populer dikalangan anak muda. Selain popularitasnya yang cukup luas keempat sosial media tersebut berperan dalam membangun hubungan antara masyarakat dan Universitas Jember khususnya mahasiswa dan calon mahasiswa. Instagram misalnya, dua sosial media ini banyak digemari oleh anak-anak muda karena berisi konten-konten interaktif visual. Melalui platform instagram ini, humas Universitas Jember tidak hanya menyediakan informasi namun juga membangun citra positif kepada para pengikut instagram resmi Universitas Jember.

Dari beberapa sosial media resmi Universitas Jember, *instagram* menjadi sosial media utama yang menjadi corong informasi akademik maupun non akademik. *Instagram* dipilih karena populer dengan konten visual mulai dari foto, infografis bahkan saat ini sudah bisa berbagi video berdurasi 60 detik. Tentunya hal ini akan lebih menarik perhatian kaum muda yang menjadi target utama dari seluruh sosial media memilih Universitas Jember.

Berdasarkan hasil laporan yang dipublikasikan oleh *We Are Social* pada tahun 2023 *instagram* menjadi sosial media paling sering dan paling banyak digunakan dan digemari oleh masyarakat Indonesia. Pengguna *instagram* didominasi oleh kalangan anak muda. Pengguna dengan rentang usia 18-24 tahun berada pada angka 30,8 persen, sedangkan pengguna pada rentang usia 25 tahun sampai 34 tahun jumlah penggunaannya mencapai angka 30,3 persen. Ini berarti 60 persen lebih pengguna sosial media *instagram* adalah berada pada usia yang relatif muda.

Data dari Napoleon Cat (2023), hingga Agustus 2023 jumlah pengguna *instagram* di Indonesia mencapai 116,16 juta akun. Jumlah ini meningkat sebanyak 6,54 persen jika dibandingkan dengan bulan sebelumnya yang hanya 109,03 juta pengguna. Jumlah ini akan terus bertambah seiring dengan kebutuhan akses informasi pada era digital seperti saat ini.

Media Sosial Sebagai Sarana Distribusi Informasi

Pemanfaatan sosial media oleh Universitas Jember dalam proses distribusi informasi akademik maupun non akademik adalah bentuk adaptasi pada pola-pola komunikasi saat ini yang didominasi media digital. Seperti yang disampaikan oleh Iim Fahmi, bahwa selama ini Universitas Jember terus berupaya untuk menyajikan informasi dengan cara-cara yang dekat dengan mahasiswa. Hal ini menurutnya agar terjadi pola komunikasi yang efektif efisien. Selain itu menurut Iim, komunikasi melalui sosial media khususnya *instagram* bisa bersifat interaktif, dengan model visual yang mudah diakses yang bisa menjangkau khalayak luas. Berbeda halnya jika informasi hanya didistribusikan melalui *website* Universitas hanya satu arah.

Media sosial *instagram* menjadi salah satu media informasi bagi Universitas Jember untuk dalam mendukung keterbukaan informasi publik. *Instagram* mampu menghadirkan informasi yang lebih cepat dengan model visual yang lebih menarik. Hal ini tentu menjadi keuntungan bagi Universitas Jember karena mahasiswa dan generasi muda saat ini aktif menggunakan *instagram* dalam interaksi dalam kehidupan sehari-hari. Dari hasil penelitian diantara berbagai media sosial yang digunakan oleh humas Universitas Jember *Instagram* menjadi salah satu media sosial

yang paling efektif dan efisien untuk dijadikan media distribusi informasi. Hal ini dikarenakan *instagram* mampu menyampaikan informasi visual yang menarik perhatian para pengguna, khususnya kalangan anak muda dan mahasiswa melalui berbagai format konten seperti video pendek, foto dan stories yang semuanya didesain sesuai dengan kebutuhan kampus. Beragam fitur yang ditawarkan oleh *instagram* menjadi media dalam menyajikan informasi penting berkaitan dengan kegiatan akademik, kegiatan kampus, maupun informasi lainnya yang lebih mudah diakses dan mudah dipahami oleh para mahasiswa maupun masyarakat luas.

Berdasarkan hasil penelitian fitur visual yang dimiliki oleh *instagram* dapat mempermudah Universitas Jember dalam menjangkau audiens lebih luas. Selain itu media sosial *instagram* dapat menciptakan komunikasi yang lebih akrab antara humas Universitas Jember yang merupakan representasi dari Universitas Jember dengan mahasiswa, alumni, dan masyarakat umum. Sehingga melalui media sosial *instagram* dapat memberikan peluang bagi Universitas Jember untuk membangun pola hubungan yang lebih dekat dengan mahasiswa, alumni dan masyarakat umum melalui konten visual yang menarik dan interaktif.

Sebagai institusi yang berorientasi pada keterbukaan informasi, pemanfaatan media sosial *instagram* sebagai salah satu sarana distribusi informasi merupakan strategi yang selaras dengan kebutuhan media informasi mahasiswa, alumni maupun masyarakat umum. Tidak hanya sebagai sarana penyampaian informasi, *Instagram* juga membantu menciptakan citra kampus yang dinamis dan responsif terhadap perkembangan zaman, menjadikan Universitas Jember lebih dekat dengan komunitasnya serta mendukung keterbukaan informasi publik. Hal ini ditunjukkan dengan semakin cepatnya pertumbuhan jumlah pengikut (*Follower*) pada akun *instagram* resmi Universitas Jember.

Berdasarkan data dari humas Universitas Jember, tercatat selama tiga bulan terakhir dihitung sejak bulan Juli, Agustus, dan September tahun 2024 terjadi peningkatan jumlah *follower* (pengikut) yang cukup signifikan. Pada tanggal 1 Juli tercatat jumlah pengikut akun *instagram* Universitas Jember masih 66.250 pengikut. Namun pada akhir bulan September tahun 2024 jumlah pengikut mencapai 70.233. Terjadi kenaikan sebanyak 3.983 pengikut. Artinya rata-rata dalam setiap bulan terjadi peningkatan lebih dari 1000 pengikut.

Selama 3 bulan terakhir terjadi perkembangan yang cukup baik dalam kinerja media sosial *instagram* Universitas Jember. Humas Universitas Jember mencatat peningkatan yang signifikan dalam berbagai metrik kunci termasuk jumlah pengikut, keterlibatan dan interaksi antar pengguna. Hal ini menjadi catatan penting dalam upaya memperkuat kehadiran dan branding Universitas Jember serta distribusi informasi yang semakin luas.

Dalam rangka mewujudkan keterbukaan informasi publik sebagaimana telah diamanahkan dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008 Universitas Jember membagi informasi menjadi lima kelompok. Lima kelompok informasi publik itu adalah informasi berkala, informasi setiap saat, informasi serta merta, informasi dikecualikan, dan informasi terbuka lainnya. Lima kelompok informasi ini memiliki karakteristik dan mekanisme penyampaian yang berbeda. *Instagram* menjadi sarana yang dapat digunakan untuk mendapatkan semua informasi. Selain itu masih banyak juga mahasiswa, alumni maupun masyarakat yang memanfaatkan jalur lain untuk mendapatkan informasi seperti halnya melalui *email*. Namun saluran *instagram* masih mendominasi karena *instagram*

menghadirkan kemudahan bagi Universitas Jember dan masyarakat luas dalam akses informasi. Karena *instagram* dapat memberikan informasi lebih cepat, efektif dan efisien.

Informasi berkala merupakan informasi yang harus dipublikasikan secara rutin. Informasi ini mencakup kinerja institusi, penerimaan mahasiswa baru, pengumuman wisuda serta capaian prestasi Universitas Jember. Melalui saluran media sosial *instagram* informasi ini disajikan dalam bentuk gambar, infografis ataupun dalam bentuk video pendek. Informasi yang disajikan melalui *instagram* merupakan rangkuman dari semua informasi sehingga dalam postingan juga disematkan tautan yang mengarahkan pada sumber yang lebih lengkap pada situs resmi Universitas Jember. Model penyajian informasi ini tidak hanya memastikan transparansi, namun juga memberikan kemudahan dalam akses informasi bagi masyarakat luas.

Informasi setiap saat, terdiri dari data yang dapat diakses kapan saja oleh masyarakat. Seperti halnya data statistik akademik, dokumen kebijakan kampus, dokumen akreditasi kampus dan program studi, daftar program studi ataupun dokumen lainnya yang selalu dibutuhkan. Dalam melakukan distribusi informasi ini operator *instagram* Universitas Jember biasa menggunakan pesan langsung dari *instagram* untuk merespon permintaan informasi yang dibutuhkan atau biasanya mengarahkan langsung pada situs terkait. Proses komunikasi yang cepat dengan menggunakan model ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa, alumni dan masyarakat pengguna layanan.

Informasi serta merta merupakan informasi yang harus segera disampaikan kepada para mahasiswa, alumni dan masyarakat luas. Informasi ini lebih bersifat pada sesuatu yang harus segera disampaikan. Biasa informasi ini adalah terkait keadaan darurat dan mendesak untuk disampaikan kepada mahasiswa, alumni dan masyarakat seperti misalnya terkait perubahan jadwal wisuda, pembukaan dan penutupan pendaftaran mahasiswa baru. *Instagram* menjadi media yang sangat efektif untuk menyampaikan jenis informasi ini karena fitur unggahan cerita (*Instagram Stories*) yang dapat menjangkau pengguna secara *real-time*. Dengan demikian, informasi penting dapat tersebar dengan cepat kepada masyarakat kampus.

Informasi dikecualikan merupakan informasi yang tidak bisa diakses oleh mahasiswa, alumni dan masyarakat. Informasi dikecualikan karena alasan keamanan, privasi maupun kerahasiaan institusi. Dalam pelaksanaannya Universitas Jember pernah mendapatkan permintaan informasi soal dan jawaban untuk tes uji kompetensi kepala desa. Universitas Jember diminta untuk memberikan soal dan jawaban pada uji kompetensi kepala desa. Namun karena alasan dokumen rahasia maka dengan sangat terpaksa permintaan tersebut tidak bisa dikabulkan. Hal ini berpedoman pada pasal 17 UU Keterbukaan Informasi Publik, memberikan penjelasan yang terperinci kepada pemohon, dan tetap menjaga kerahasiaan informasi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Selain itu, terdapat informasi terbuka lainnya, merupakan informasi yang tidak termasuk dalam kategori tertentu namun masih relevan bagi kebutuhan mahasiswa, alumni dan masyarakat publik. Seperti pengumuman informasi kegiatan kampus, pameran bursa kerja (*job fair*) atau informasi yang berkaitan dengan situasi terkini kampus Universitas Jember. Informasi ini disampaikan melalui *Instagram* dengan format visual yang menarik agar lebih mudah dipahami dan diterima oleh audiens.

Pemanfaatan media sosial *instagram* oleh Universitas Jember melalui humas Universitas Jember menjadi contoh bagaimana media sosial dapat mendukung

keterbukaan informasi publik. Dengan tingkat responsivitas yang tinggi dan kemudahan akses, *Instagram* mampu menjadi jembatan antara institusi dan masyarakat dalam distribusi informasi. Namun, tantangan dalam pengelolaan informasi dikecualikan menunjukkan perlunya strategi komunikasi yang lebih efektif untuk menangani permintaan yang tidak sesuai dengan ketentuan hukum.

Pemanfaatan *Instagram* ini terbukti efektif dalam memperluas distribusi informasi dan meningkatkan interaksi antara Universitas Jember dengan mahasiswa, alumni dan masyarakat. Namun, beberapa tantangan tetap ada, termasuk dalam memastikan bahwa semua kategori informasi dapat diakses dengan mudah tanpa melanggar batasan hukum. Selain itu, pengelolaan informasi dikecualikan membutuhkan pendekatan yang lebih strategis untuk menjaga kredibilitas institusi sekaligus memenuhi harapan masyarakat.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa media sosial, khususnya *Instagram*, memainkan peran penting dalam mendukung keterbukaan informasi publik di Universitas Jember. Melalui platform ini, informasi akademik maupun non-akademik dapat disampaikan secara visual, interaktif, dan mudah diakses, yang selaras dengan kebutuhan mahasiswa dan masyarakat di era digital. Pemanfaatan *Instagram* tidak hanya mendukung transparansi dan akuntabilitas, tetapi juga membangun citra positif institusi dan mempererat hubungan dengan komunitasnya.

Namun, tantangan tetap ada, khususnya dalam pengelolaan informasi yang dikecualikan, yang membutuhkan strategi komunikasi lebih baik untuk memastikan kepatuhan terhadap hukum sekaligus menjaga kepercayaan masyarakat. Secara keseluruhan, penggunaan media sosial telah membuktikan efektivitasnya sebagai sarana distribusi informasi publik yang efisien dan responsif, memberikan nilai tambah dalam mendukung tata kelola yang baik di Universitas Jember.

Daftar Pustaka

- Akhgar, B., Bayerl, P. S., & Leventakis, G. (Eds.). (2019). *Social media strategy in policing: From cultural intelligence to community policing*. Springer.
<https://doi.org/10.1007/978-3-030-22002-0>
- Bonson, E., Royo, S., & Ratkai, M. (2015). Citizens' engagement on local governments' Facebook sites. An empirical analysis: The impact of different media and content types in Western Europe. *Government Information Quarterly*, 32(1), 52–62. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.11.001>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
<https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik, Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2018). *Memaksimalkan penggunaan media sosial dalam lembaga pemerintah*. Kementerian Komunikasi dan Informatika. ISBN: 978-623-90126-0-1
- Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*.

- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Kawulich, B. B. (2005). Participant observation as a data collection method. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 6(2). <https://doi.org/10.17169/fqs-6.2.466>
- Khan, G. F. (2017). *Social media for government: A practical guide to understanding, implementing, and managing social media tools in the public sphere*. Springer Nature. <https://doi.org/10.1007/978-981-10-2942-4>
- Lidén, G., & Larsson, A. O. (2016). From 1.0 to 2.0: Sweden's migration to a new web of citizenship. *Internet, Policy & Politics 2016*, 1–26. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.92>
- Nepal, S., Paris, C., & Georgakopoulos, D. (Eds.). (2015). *Social media for government services*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-27237-5>
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (4th ed.). Sage Publications.
- Rubin, H. J., & Rubin, I. S. (2012). *Qualitative interviewing: The art of hearing data* (3rd ed.). Sage Publications.
- Stamati, T., Papadopoulos, T., & Anagnostopoulos, D. (2015). Social media for openness and accountability in the public sector: Cases in the Greek context. *Government Information Quarterly*, 32(1), 12–29. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.11.004>
- Suhendra, S., Suprianto, B., & Marhamah, F. S. (2024). Mengurai potensi media sosial dalam memperkuat implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik. *Jurnal Media Administrasi*, 9(1), 157–168. <https://doi.org/10.56444/jma.v9i1.1540>
- Wirtz, B. W., & Birkmeyer, S. (2015). Open government: Origin, development, and conceptual perspectives. *International Journal of Public Administration*, 38(5), 381–396. <https://doi.org/10.1080/01900692.2014.942735>
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Rösch, M. (2018). Open government and open data: An inside perspective. *International Review of Administrative Sciences*, 84(1), 31–52. <https://doi.org/10.1177/0020852317720768>
- Worthy, B. (2015). The impact of open data in the UK: Complex, unpredictable, and often ineffective? *Public Administration*, 93(3), 788–805. <https://doi.org/10.1111/padm.12166>

