

ABSTRAK

MUHAMMAD FIKRI FATHURROHMAN. 10822660.

Penggunaan Instagram sebagai Strategi Komunikasi Layanan Konsultasi pada Akun @disdukcapildepok

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Instagram, Layanan Konsultasi, Difusi Inovasi, Disdukcapil Depok

(xii + 77 + Lampiran)

Media sosial telah menjadi alat komunikasi yang efektif dalam penyampaian informasi publik, termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan Instagram sebagai Strategi Komunikasi Layanan Konsultasi pada Akun @disdukcapildepok. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori Difusi Inovasi oleh Everett M. Rogers digunakan sebagai kerangka analisis dalam memahami adopsi media sosial oleh instansi pemerintahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Instagram dimanfaatkan oleh Disdukcapil Kota Depok untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dengan masyarakat melalui berbagai fitur, seperti unggahan feed, Instagram Stories, reels, serta direct message (DM) yang memungkinkan interaksi dua arah secara cepat dan responsif. Penggunaan Instagram terbukti membantu dalam menyebarkan informasi layanan kependudukan, memberikan konsultasi administratif, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Selain itu, respons positif masyarakat terhadap inovasi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial dapat menjadi solusi efektif dalam mengatasi hambatan komunikasi dalam pelayanan publik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi ini memperkuat interaksi pemerintah dengan masyarakat dan dapat dioptimalkan lebih lanjut untuk layanan digital lainnya.