

Proses Produksi Konten Instagram Perumda Delta Tirta Sidoarjo Dalam Informasi Layanan Publik

Chykha Chykhta Fachrurrozi¹⁾, Rini Ganefwati²⁾, Delmarrich Bilga Ayu Permatasari³⁾

^{1,2,3}Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Bhayangkara Surabaya, Indonesia

Email¹⁾: chykhitachykha@gmail.com

Email²⁾: riniganef@ubhara.ac.id

Email³⁾: delmarrich.ayu@gmail.com

Received: February 13, 2026 | Accepted: April 27, 2026 | Published: July 24, 2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis proses produksi konten Instagram Perumda Delta Tirta Sidoarjo dalam penyampaian informasi layanan publik. Perkembangan teknologi komunikasi digital mendorong instansi pelayanan publik memanfaatkan Instagram sebagai media penyebaran informasi yang cepat, efektif, interaktif, dan mudah diakses. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposive, yaitu tim Humas dan admin Instagram yang terlibat langsung dalam pengelolaan media sosial. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses produksi konten Instagram dilaksanakan melalui tiga tahapan yang saling terintegrasi, yaitu pra-produksi, produksi, dan pasca-produksi. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa tim Humas menerapkan mekanisme *gatekeeping* melalui proses seleksi, verifikasi, persetujuan, dan evaluasi informasi sebelum konten dipublikasikan sehingga informasi yang disampaikan tetap akurat, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, konten Instagram diklasifikasikan ke dalam empat kategori utama, yaitu informasi layanan, konten edukasi, konten respons cepat, serta konten citra dan kebijakan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa Instagram tidak hanya dimanfaatkan sebagai media publikasi, tetapi berperan sebagai media komunikasi digital yang mendukung penyelenggaraan layanan publik melalui penyampaian informasi yang cepat, interaktif, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Kata Kunci: Proses Produksi Konten, Instagram, Informasi Layanan Publik, Gatekeeping

Abstract

This study aims to analyze the Instagram content production process at Perumda Delta Tirta Sidoarjo regarding the dissemination of public service information. Advancements in digital communication technology have prompted public service agencies to utilize Instagram as a medium for rapid, effective, interactive, and accessible information dissemination. This research employs a qualitative descriptive method, with data collected through interviews, observation, and documentation. Informants were selected using a purposive sampling technique, specifically the Public Relations team and Instagram administrators directly involved in social media management. Data analysis utilized the Miles and Huberman model, comprising data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that the Instagram content production process is carried out through three integrated stages: pre

*Corresponding author.

E-mail: chykhitachykha@gmail.com

production, production, and post-production. Findings reveal that the Public Relations team implements a gatekeeping mechanism—involving the selection, verification, approval, and evaluation of information prior to publication—to ensure that the information conveyed remains accurate, relevant, and aligned with public needs. Furthermore, Instagram content is classified into four main categories: service information, educational content, rapid-response content, and content regarding corporate image and policies. The study also demonstrates that Instagram serves not merely as a publication platform but as a digital communication medium that supports public service delivery by providing information that is rapid, interactive, and easily accessible to the public.

Keywords: Content Production Process, Instagram, Public Service Information, Gatekeeping

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dalam kehidupan manusia bermula dari aktivitas sederhana sehari-hari hingga berkembang menjadi sarana untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan sebagai individu maupun makhluk sosial. Seiring berjalannya waktu, teknologi mengalami kemajuan yang terus berkembang, dimulai dari era teknologi pertanian, teknologi industri, teknologi informasi, hingga teknologi komunikasi dan informasi. Perkembangan tersebut memberikan berbagai pengaruh dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, sehingga mendorong setiap individu untuk tertarik menggunakan serta memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut (Danuri, 2019).

Pemanfaatan platform media sosial di Indonesia tercatat mengalami pertumbuhan yang konsisten dari waktu ke waktu. Menurut laporan Digital 2025 Indonesia yang dirilis oleh DataReportal, jumlah pengguna internet di Indonesia telah menembus angka lebih dari 212 juta jiwa, yang setara dengan sekitar 74,6 persen dari keseluruhan populasi masyarakat Indonesia. Selain itu, jumlah pengguna aktif media sosial tercatat lebih dari 139 juta pengguna, dengan Instagram menjadi salah satu platform yang paling populer terutama di kalangan usia produktif. Data tersebut memperlihatkan bahwa media sosial kini memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat sekaligus menjadi

sarana strategis dalam penyebaran informasi kepada publik (Simon Kemp, 2025).

Media sosial membuka pintu untuk dialog yang lebih terbuka dan langsung antara pemerintah dan masyarakat, menggantikan pola komunikasi tradisional yang lebih terpusat dan cepat. Hal ini memungkinkan instansi pemerintah untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat, serta memberikan platform bagi warga agar bisa berpartisipasi secara aktif dalam proses pengambilan keputusan (Supriyanto & Noegroho, 2024).

Dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik, Perumda Delta Tirta Sidoarjo tidak hanya berorientasi pada penyediaan dan distribusi air bersih, tetapi juga aktif melakukan komunikasi publik melalui media digital, salah satunya Instagram. Melalui akun Instagram resminya, perusahaan menyampaikan berbagai informasi terkait layanan air bersih, gangguan distribusi, jadwal perbaikan jaringan, pemasangan sambungan baru, edukasi pelanggan, aktivitas perusahaan, hingga publikasi penghargaan yang berhasil diraih.

Kehadiran Instagram menjadi sarana penting bagi Perumda Delta Tirta dalam menciptakan komunikasi yang cepat, informatif, dan interaktif dengan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, pengelolaan media sosial memerlukan proses produksi konten yang terencana dan

profesional. Konten yang dipublikasikan harus mampu menyampaikan informasi secara jelas, menarik, serta mudah dipahami oleh masyarakat. Proses produksi konten tidak hanya berfokus pada pembuatan desain visual, tetapi juga mencakup tahapan perencanaan ide, penentuan pesan, pengumpulan data, penulisan caption, pengambilan dokumentasi, proses editing visual, publikasi konten, hingga evaluasi terhadap respons audiens. Oleh sebab itu, produksi konten media sosial menjadi salah satu bagian penting dalam strategi komunikasi sebuah organisasi. Meskipun demikian, proses produksi konten media sosial pada lembaga pelayanan publik memiliki berbagai tantangan tersendiri. Konten yang dipublikasikan dituntut untuk mampu menyajikan informasi yang informatif, akurat, cepat, dan tetap menarik bagi masyarakat. Selain itu, perusahaan juga perlu menjaga konsistensi dalam unggahan, kualitas visual konten, serta interaksi dengan audiens.

Tantangan lainnya meliputi keterbatasan sumber daya manusia, koordinasi antarbagian dalam organisasi, penyederhanaan informasi teknis agar mudah dipahami masyarakat, hingga tuntutan untuk terus mengikuti perkembangan tren komunikasi digital. Walaupun Instagram telah digunakan sebagai media untuk menyampaikan informasi layanan publik, pengelolaannya masih menghadapi berbagai tantangan yang perlu mendapat perhatian. Informasi terkait gangguan distribusi air, perbaikan jaringan, maupun kebijakan pelayanan dituntut untuk disampaikan kepada 5 masyarakat secara cepat dan tepat. Namun, proses penyebaran informasi tersebut sering kali melibatkan koordinasi antarbagian dalam organisasi, sehingga berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam publikasi informasi. Selain itu, informasi yang bersifat teknis dan kompleks perlu diolah serta disajikan dalam bentuk konten yang lebih sederhana

agar mudah dipahami oleh masyarakat tanpa mengurangi ketepatan dan keakuratan informasi yang disampaikan.

Penelitian tentang media sosial dan komunikasi digital pada dasarnya telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Namun, sebagian besar penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada efektivitas penggunaan media sosial, strategi komunikasi digital, serta tingkat keterlibatan audiens (engagement). Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengkaji proses produksi konten Instagram pada lembaga pelayanan publik, terutama pada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), masih tergolong terbatas.

Penelitian yang dilakukan oleh Rajwa Shaliha Permata Syarifudin dan Leonard Dharmawan pada tahun 2025 terkait efektivitas Instagram Diskominfo Kota Bogor menunjukkan bahwa Instagram efektif dimanfaatkan sebagai media informasi publik karena mampu menyajikan informasi secara cepat dan visual kepada masyarakat. Akan tetapi, penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada efektivitas penggunaan media sosial dan belum mengulas secara rinci mengenai proses produksi kontennya (Syarifudin & Dharmawan, 2025). Optimalisasi Instagram sebagai media layanan informasi publik oleh PPID Kota Semarang menunjukkan bahwa Instagram mampu meningkatkan interaksi publik melalui konten yang komunikatif dan informatif. Akan tetapi, penelitian tersebut 7 lebih menyoroti optimalisasi penggunaan Instagram dan belum mengkaji tahapan produksi konten secara detail (Ardiansyah Diasicha & Khotimah, 2025).

Dalam penelitian ini, proses produksi konten Instagram pada Perumda Delta Tirta Sidoarjo juga dapat dianalisis menggunakan teori gatekeeping. Teori gatekeeping pertama kali diperkenalkan oleh Kurt Lewin dan menjelaskan mengenai proses penyaringan informasi

sebelum disampaikan kepada khalayak. Gatekeeper merupakan pihak yang memiliki kewenangan untuk memilih, menyaring, mengedit, dan menentukan informasi yang layak dipublikasikan kepada masyarakat. Karena penelitian terdahulu lebih banyak membahas efektivitas media sosial dan tingkat engagement audiens, bukan mengkaji proses produksi konten secara menyeluruh. Ketiga, terdapat perbedaan dalam pendekatan penelitian, di mana sebagian besar penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif dan analisis isi, sementara penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami proses kerja, koordinasi tim, serta dinamika produksi konten secara lebih mendalam. Keempat, terdapat kesenjangan dalam konteks pelayanan publik karena penelitian ini menitikberatkan pada perusahaan penyedia layanan air bersih yang memiliki karakteristik komunikasi berbeda dibandingkan instansi pemerintahan pada umumnya. Melalui pendekatan penelitian kualitatif, penelitian ini diharapkan dapat menggali informasi secara lebih mendalam mengenai proses produksi konten Instagram di Perumda Delta Tirta Sidoarjo.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dibandingkan penelitian-penelitian terdahulu karena tidak hanya berfokus pada efektivitas pemanfaatan Instagram sebagai media penyampaian informasi publik, tetapi juga mengkaji secara mendalam bagaimana proses produksi konten dilakukan di Perumda Delta Tirta Sidoarjo. Kebaruan tersebut terlihat dari pembahasan mengenai mekanisme produksi konten yang melibatkan koordinasi antardivisi, penerapan proses gatekeeping yang mencakup tahapan seleksi, verifikasi, persetujuan, hingga evaluasi informasi sebelum dipublikasikan, serta orientasi konten yang diarahkan pada penyampaian informasi layanan air bersih yang bersifat operasional sehingga memerlukan penyampaian informasi secara cepat dan

akurat. Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi karakteristik konten Instagram Perumda Delta Tirta Sidoarjo yang terbagi ke dalam empat kategori, yaitu informasi layanan, konten edukasi, konten respons cepat, serta konten citra dan kebijakan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa proses produksi konten pada perusahaan penyedia layanan air bersih memiliki karakteristik dan tingkat kompleksitas yang berbeda dibandingkan dengan pengelolaan media sosial pada instansi pemerintah lainnya.

Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan ilmu komunikasi, terutama dalam kajian komunikasi digital, media sosial organisasi, dan produksi konten pada pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas pengelolaan media sosial pada instansi publik maupun BUMD di Indonesia. Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi Perumda Delta Tirta Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas produksi konten Instagram serta efektivitas komunikasi publik perusahaan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi referensi bagi instansi pelayanan publik lainnya dalam mengelola media sosial secara lebih profesional, kreatif, informatif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital saat ini. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis proses produksi konten Instagram pada Perumda Delta Tirta Sidoarjo, mulai dari tahap perencanaan, pengumpulan informasi, proses produksi konten, publikasi, hingga evaluasi konten sebagai media penyampaian informasi pelayanan publik kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan temuan-temuan yang tidak dapat diperoleh melalui prosedur statistik maupun bentuk kuantifikasi lainnya. Straus dan Corbin (2008) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif dapat digunakan untuk mengkaji kehidupan masyarakat, sejarah, perilaku, fungsionalisasi organisasi, gerakan sosial, hingga hubungan kekerabatan. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan 24 tingkah laku yang diamati dari suatu individu ataupun kelompok masyarakat tertentu.

Dalam penelitian dengan pendekatan kualitatif, istilah populasi dan sampel tidak dikenal seperti pada penelitian yang menggunakan metode kuantitatif. Subjek penelitian merupakan benda, hal, atau individu yang menjadi tempat melekatnya data untuk variabel penelitian serta menjadi fokus permasalahan yang diteliti (Arikunto, 2016). Subjek penelitian ini sangat penting dalam penelitian kualitatif karena subjek penelitian disebut juga sebagai informan, informan sendiri juga orang yang dipercayai sebagai narasumber atau sumber informasi oleh peneliti yang akan memberikan informasi yang akurat dan lengkap agar penelitian tersebut fakta dan jelas.

Menurut Sugiyono (2018:224) “teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, sebab tujuan utama dari 20 penelitian adalah mendapatkan data yang akurat, sehingga tanpa mengetahui teknik pengumpulan data peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan”. Data kualitatif bisa didapatkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi sehingga data yang di dapat bersifat deskriptif dari suatu fenomena.

Menurut Bogdan dalam Hardani Dkk (2020:161-161) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan, lapangan, dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah dipahami serta temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Secara umum, penelitian kualitatif dalam melakukan analisis data banyak menggunakan model analisis yang dicetuskan oleh Miles and Huberman, yang sering disebut dengan metode analisis data interaktif. Aktivitas dalam analisis data kualitatif ada tiga tahap, yaitu tahap reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

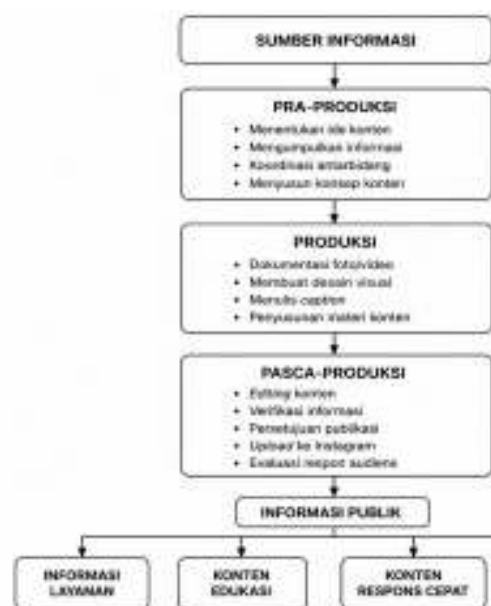
HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari bagaimana proses produksi konten Instagram Perumda Delta Tirta Sidoarjo berkontribusi pada penyebaran informasi kepada masyarakat. Fokus penelitian ini terletak pada proses produksi konten yang dipublikasikan melalui akun Instagram Perumda Delta Tirta Sidoarjo sebagai media penyebaran informasi publik. Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana tahapan produksi konten yang dilaksanakan mulai dari proses perencanaan, pembuatan, hingga evaluasi konten yang digunakan sebagai sarana penyampaian informasi layanan kepada masyarakat.

Untuk memperoleh data yang lebih mendalam, peneliti melakukan wawancara dengan pihak Perumda Delta Tirta Sidoarjo, khususnya tim Humas. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi secara langsung terhadap aktivitas unggahan pada akun Instagram Perumda Delta Tirta Sidoarjo serta mengumpulkan berbagai data pendukung lainnya. Proses tersebut dilakukan agar data yang diperoleh memiliki tingkat keakuratan dan dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya di lapangan.

Penelitian ini menggunakan Instagram sebagai platform untuk penyebaran informasi publik yang cepat dan efektif, memfasilitasi keterlibatan publik yang lebih luas. Selain itu, selain berfungsi sebagai saluran untuk transmisi informasi, Instagram telah berkembang menjadi saluran komunikasi yang signifikan antara organisasi dan publik, sehingga meningkatkan interaktivitas layanan publik.

Melalui teori Gatekeeping yang diperkenalkan oleh Kurt Lewin (1947) menjelaskan bahwa sebelum informasi disampaikan kepada publik, informasi tersebut harus melewati serangkaian proses penyaringan yang dilakukan oleh pihak yang berperan sebagai gatekeeper. Dalam penelitian ini, peran tersebut dijalankan oleh tim Humas yang bertanggung jawab melakukan seleksi informasi, memverifikasi data, menentukan kelayakan publikasi, serta melakukan evaluasi dan menanggapi respon masyarakat setelah konten dipublikasikan.



Gambar 1. Bagan Tahapan Produksi Konten Instagram

1. Proses Produksi Konten Instagram

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dan observasi, proses produksi konten Instagram pada Perumda Delta Tirta Sidoarjo dilakukan secara sistematis melalui tiga tahapan utama, yaitu tahap pra-produksi, produksi, dan pasca-produksi. Ketiga tahapan tersebut memiliki fungsi dan peranan yang berbeda namun saling berkaitan dalam menghasilkan suatu konten informasi layanan publik yang dapat dipahami masyarakat dengan baik.

• Pra-Produksi

Tahap pra-produksi merupakan tahap awal yang menjadi dasar dalam keseluruhan proses produksi konten Instagram. Pada tahap ini, tim Humas melakukan berbagai persiapan sebelum proses pembuatan konten dimulai. Tahapan pra-produksi bertujuan agar konten yang akan dipublikasikan memiliki konsep yang jelas dan sesuai dengan tujuan informasi yang ingin disampaikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, proses pra-produksi diawali dengan menentukan ide atau tema konten. Penentuan ide dilakukan berdasarkan situasi yang sedang terjadi di lapangan maupun berdasarkan agenda yang telah direncanakan sebelumnya oleh perusahaan. Ide konten dapat berasal dari berbagai sumber, seperti gangguan distribusi air, kebocoran pipa, kegiatan perusahaan, program pelayanan pelanggan, hingga peringatan hari besar nasional.

• Produksi

Tahapan produksi merupakan proses pelaksanaan

pembuatan konten berdasarkan konsep yang telah disusun pada tahap sebelumnya. Pada tahap ini berbagai materi pendukung mulai dipersiapkan untuk menghasilkan konten yang siap dipublikasikan. Setelah konsep ditentukan, tim Humas mulai menyiapkan berbagai kebutuhan untuk produksi seperti foto, video, data pendukung, serta bahan visual lainnya. Dokumentasi dilakukan secara langsung di lapangan sesuai dengan kebutuhan informasi.

- **Pasca-Produksi**

Tahapan pasca-produksi merupakan tahapan akhir setelah proses pembuatan konten telah selesai dilakukan. Tahap ini berfokus pada penyempurnaan konten sebelum dipublikasikan kepada masyarakat serta evaluasi terhadap hasil publikasi yang telah dilakukan. Pada tahap awal pasca-produksi, tim melakukan proses editing terhadap seluruh materi konten yang telah dibuat. Tujuan melakukan proses editing adalah memperbaiki tampilan konten agar terlihat lebih menarik, rapi, serta mudah dipahami masyarakat.

2. Analisis Teori Gatekeeping (Kurt Lewin, 1947)

- **Seleksi Informasi**

Tahap seleksi informasi juga melibatkan koordinasi dengan berbagai bidang atau unit kerja di lingkungan Perumda Delta Tirta 61 Sidoarjo. Informasi yang berasal dari bagian teknis, operasional, maupun unit

lainnya dihimpun oleh tim Humas untuk kemudian diseleksi dan diolah menjadi konten informasi publik. Melalui koordinasi tersebut, tim dapat mengidentifikasi informasi yang memiliki nilai penting dan perlu segera disampaikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, dapat diketahui bahwa proses seleksi informasi yang dilakukan oleh Perumda Delta Tirta Sidoarjo melalui Instagram telah mencerminkan penerapan teori gatekeeping yang dikemukakan oleh Kurt Lewin. Dalam hal ini, tim Humas berfungsi sebagai gatekeeper yang bertugas memilih informasi yang layak dipublikasikan dengan mempertimbangkan aspek urgensi, kebutuhan masyarakat, serta keterkaitannya dengan pelayanan publik. Dengan adanya proses seleksi tersebut, informasi yang disampaikan melalui Instagram menjadi lebih terarah, relevan, dan memberikan manfaat bagi pelanggan maupun masyarakat secara luas.

- **Verifikasi Informasi**

Tahapan verifikasi informasi juga melibatkan Asisten Manajer Humas yang bertugas melakukan pemeriksaan terhadap kesesuaian dan ketepatan informasi yang telah disusun oleh staf Humas. Setiap konten yang telah melalui proses editing akan ditinjau kembali guna memastikan bahwa informasi yang disampaikan sesuai dengan data yang diperoleh dari bidang terkait.

Langkah ini penting dilakukan karena informasi yang dipublikasikan melalui media sosial perusahaan harus memiliki tingkat keakuratan yang tinggi serta dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa proses verifikasi informasi yang diterapkan oleh Perumda Delta Tirta Sidoarjo telah menunjukkan penerapan prinsip gatekeeping sebagaimana dikemukakan oleh Kurt Lewin. Dalam proses tersebut, tim Humas tidak hanya bertugas memilih informasi yang akan dipublikasikan, tetapi juga memastikan setiap informasi telah melalui tahapan pemeriksaan dan konfirmasi terlebih dahulu. Melalui proses 63 verifikasi yang sistematis, informasi layanan publik yang disampaikan melalui Instagram menjadi lebih akurat, kredibel, serta mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara tepat.

- **Keputusan Publikasi**

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa proses keputusan publikasi yang diterapkan pada akun Instagram Perumda Delta Tirta Sidoarjo telah mencerminkan penerapan teori gatekeeping menurut Kurt Lewin. Dalam proses tersebut, tim Humas menjalankan fungsi gatekeeper dengan menentukan kelayakan informasi melalui tahapan persetujuan, pengaturan waktu unggahan, serta pemilihan format konten yang sesuai. Dengan adanya proses keputusan publikasi yang

terstruktur, informasi yang disampaikan kepada masyarakat menjadi lebih terkontrol, relevan, dan sesuai dengan tujuan komunikasi pelayanan publik yang ingin dicapai oleh perusahaan.

- **Evaluasi dan Respon**

Melalui tahapan evaluasi dan respon tersebut, tim Humas dapat memahami kebutuhan informasi masyarakat sekaligus mengidentifikasi berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Berbagai masukan yang diperoleh dari masyarakat kemudian dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan tema, strategi komunikasi, dan pengembangan konten pada periode berikutnya. Dengan demikian, komunikasi yang dilakukan melalui Instagram tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi media interaksi antara perusahaan dan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa proses evaluasi dan respon yang diterapkan oleh Perumda Delta Tirta Sidoarjo telah menunjukkan penerapan teori gatekeeping yang dikemukakan oleh Kurt Lewin. Dalam hal ini, tim Humas tidak hanya berperan dalam menyeleksi dan mempublikasikan informasi, tetapi juga melakukan penilaian terhadap efektivitas konten serta memberikan tanggapan terhadap respon masyarakat sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan informasi publik. Melalui tahapan tersebut, penyampaian

informasi layanan publik dapat berlangsung secara lebih efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai penerima informasi.

3. Informasi Layanan Publik

Informasi layanan publik merupakan bentuk komunikasi yang disampaikan oleh Perumda Delta Tirta Sidoarjo kepada masyarakat melalui akun Instagram resmi sebagai media penyebaran informasi. Kehadiran media sosial tersebut bertujuan untuk menyediakan informasi layanan yang mudah diakses, terbuka, dan dapat diterima masyarakat secara cepat. Selain dimanfaatkan sebagai sarana penyampaian informasi mengenai layanan air bersih, Instagram juga berfungsi sebagai media yang mendukung terjalannya komunikasi yang lebih efektif antara perusahaan dan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis data penelitian terhadap konten yang dipublikasikan melalui akun Instagram Perumda Delta Tirta Sidoarjo, peneliti mengelompokkan konten ke dalam empat kategori utama, yaitu informasi layanan, konten edukasi, konten respons cepat, serta konten citra dan kebijakan perusahaan.

• Informasi Layanan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, informasi layanan menjadi prioritas utama dalam produksi konten karena berkaitan erat dengan pelayanan publik yang diberikan oleh perusahaan.

Melalui penyampaian informasi tersebut, pelanggan dapat mengetahui kondisi layanan yang sedang berlangsung sehingga dapat mempersiapkan diri terhadap kemungkinan

kendala yang terjadi. Selain itu, penggunaan Instagram sebagai media penyebaran informasi dinilai efektif karena mampu menjangkau masyarakat secara luas dalam waktu yang relatif singkat, sehingga informasi dapat diterima oleh pelanggan dengan lebih cepat.



Gambar 2. Konten Info Pemasangan Baru

Sumber: Instagram

@perumdadeltatirta



Gambar 3. Konten Jadwal Gangguan

Sumber: Instagram

@perumdadeltatirta



Gambar 4. Konten Info Kontak Pengaduan

Sumber: Instagram

@perumdadeltatirta

- **Konten Edukasi**

Berdasarkan hasil penelitian, konten edukasi dikemas menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan didukung oleh desain visual yang menarik agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Melalui penyajian konten tersebut, Perumda Delta Tirta Sidoarjo tidak hanya menjalankan perannya sebagai penyedia layanan air bersih, tetapi juga sebagai media edukasi yang memberikan wawasan kepada masyarakat mengenai pentingnya pengelolaan, pemanfaatan, dan penggunaan air secara bijaksana serta bertanggung jawab.



Gambar 5. Konten Edukasi

Sumber: Instagram

@perumdadeltatirta

- **Konten Respon Cepat**

Konten respon cepat merupakan jenis konten yang dipublikasikan sebagai bentuk respons perusahaan terhadap situasi tertentu yang memerlukan penyampaian informasi secara segera kepada masyarakat. Konten ini umumnya berisi salah satu

informasi mengenai perubahan jadwal pelayanan dan berbagai informasi penting lainnya yang membutuhkan penyampaian secara cepat dan tepat kepada pelanggan.



Gambar 6. Konten Respon Cepat

Sumber: Instagram

@perumdadeltatirta

- **Citra dan Kebijakan**

Konten citra dan kebijakan merupakan jenis konten yang diproduksi untuk membangun reputasi positif perusahaan sekaligus menyampaikan berbagai kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Konten ini umumnya berisi dokumentasi kegiatan perusahaan, penghargaan yang diterima, aktivitas pelayanan kepada masyarakat, serta informasi mengenai kebijakan atau program baru yang diterapkan oleh Perumda Delta Tirta Sidoarjo.

Berdasarkan hasil penelitian, konten citra dan kebijakan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan. Melalui publikasi berbagai kegiatan dan kebijakan yang dilakukan, masyarakat dapat melihat komitmen Perumda Delta Tirta Sidoarjo dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada

pelanggan. Selain itu, penyampaian informasi mengenai kebijakan perusahaan juga membantu masyarakat memahami berbagai ketentuan, program, dan layanan yang berkaitan dengan penyediaan air bersih.



Gambar 7. Konten Penghargaan Perusahaan

Sumber: Instagram
@perumdadeltatirta



Gambar 8. Konten Aktivitas Pelayanan Kepada Masyarakat

Sumber: Instagram
@perumdadeltatirta

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses produksi konten Instagram Perumda Delta Tirta Sidoarjo dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu pra-produksi, produksi, dan pasca-produksi. Tahapan tersebut sesuai dengan teori proses produksi konten yang dikemukakan oleh Thifalia dan Susanti (2021), bahwa produksi konten media sosial terdiri dari tahap perencanaan,

pelaksanaan produksi, dan penyempurnaan hasil produksi.

Pada tahap pra-produksi, tim Humas melakukan perencanaan konten dengan menentukan ide, mengumpulkan informasi, serta melakukan koordinasi dengan bagian terkait. Tahap ini menunjukkan bahwa proses produksi konten tidak dilakukan secara spontan, melainkan melalui proses pengelolaan informasi terlebih dahulu sebelum dipublikasikan kepada masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Rulli Nasrullah (2022) yang menyatakan bahwa produksi konten digital merupakan proses penciptaan pesan yang dirancang sesuai kebutuhan audiens dan tujuan komunikasi organisasi. Dalam konteks penelitian ini, Perumda Delta Tirta Sidoarjo memanfaatkan Instagram sebagai media komunikasi publik untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat terkait pelayanan air bersih.

Pada tahap produksi, tim Humas melakukan pembuatan desain visual, dokumentasi kegiatan, serta penulisan caption. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konten visual memiliki peran penting dalam menarik perhatian masyarakat di media sosial. Penggunaan desain yang sederhana dan informatif membuat pesan lebih mudah dipahami oleh audiens. Temuan ini juga memperlihatkan bahwa Instagram memiliki karakteristik komunikasi visual yang efektif dalam penyebaran informasi publik. Melalui kombinasi gambar, video, dan caption, informasi layanan publik dapat disampaikan dengan lebih menarik dibandingkan media komunikasi konvensional.

Selanjutnya, pada tahap pasca-produksi, dilakukan proses editing, verifikasi informasi, persetujuan internal, publikasi, dan evaluasi respons audiens. Proses verifikasi menjadi bagian penting agar informasi yang dipublikasikan tetap akurat dan tidak menimbulkan

kesalahpahaman di masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, evaluasi terhadap respons audiens dilakukan dengan melihat komentar, likes, dan interaksi masyarakat terhadap unggahan Instagram. Hal ini menunjukkan bahwa media sosial memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara perusahaan dan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Instagram berperan penting dalam mendukung pelaksanaan layanan publik di Perumda Delta Tirta Sidoarjo. Melalui akun Instagram resminya, perusahaan menyampaikan berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan, seperti pemberitahuan gangguan distribusi air, jadwal perbaikan jaringan, pemasangan sambungan baru, layanan pengaduan pelanggan, serta konten edukasi mengenai pemanfaatan air bersih. Penggunaan Instagram memungkinkan informasi layanan disampaikan secara cepat, mudah diakses, dan menjangkau masyarakat dalam cakupan yang lebih luas. Selain dimanfaatkan sebagai media penyebaran informasi, Instagram juga berfungsi sebagai sarana komunikasi interaktif yang memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan tanggapan, mengajukan pertanyaan, maupun menyampaikan keluhan melalui fitur komentar dan pesan langsung. Oleh karena itu, Instagram tidak hanya berperan sebagai media publikasi, tetapi juga menjadi bagian dari penyelenggaraan layanan publik yang mendukung transparansi informasi, meningkatkan responsivitas perusahaan, serta memperkuat hubungan komunikasi antara Perumda Delta Tirta Sidoarjo dengan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan adanya beberapa kendala dalam proses produksi konten, seperti keterbatasan sumber daya manusia, koordinasi antarbagian, serta kebutuhan untuk menyampaikan informasi teknis dalam bahasa yang mudah dipahami

masyarakat. Meskipun demikian, tim Humas tetap berupaya menjaga konsistensi unggahan dan kualitas informasi yang disampaikan. Jika dikaitkan dengan teori Gatekeeping, proses produksi konten Instagram Perumda Delta Tirta Sidoarjo menunjukkan adanya proses penyaringan informasi sebelum dipublikasikan kepada masyarakat. Informasi yang diperoleh dari berbagai bagian perusahaan terlebih dahulu diperiksa, dipilih, dan disesuaikan sebelum diunggah melalui media sosial. Dengan demikian, tim Humas berperan sebagai gatekeeper yang menentukan informasi apa saja yang layak disampaikan kepada publik. Melalui proses tersebut, Perumda Delta Tirta Sidoarjo mampu memanfaatkan Instagram sebagai media komunikasi publik yang informatif, cepat, dan interaktif. Kehadiran media sosial membantu perusahaan dalam meningkatkan keterbukaan informasi serta mempererat hubungan komunikasi dengan masyarakat sebagai pelanggan layanan publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Proses produksi konten Instagram pada Perumda Delta Tirta Sidoarjo dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu pra-produksi, produksi, dan pasca-produksi. Pada tahap pra-produksi, tim Humas melakukan penentuan ide konten, pengumpulan informasi dari bidang terkait, serta penyusunan konsep konten yang meliputi visual, format konten, dan caption. Tahapan ini menjadi dasar dalam menentukan arah penyampaian informasi yang akan dipublikasikan kepada masyarakat. Pada tahap produksi, tim Humas melaksanakan proses pembuatan konten melalui pengambilan dokumentasi foto dan video, pembuatan desain visual, penyusunan caption, serta pembagian tugas antar anggota tim sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Dalam proses tersebut, tim memanfaatkan beberapa perangkat pendukung seperti telepon genggam, komputer, dan aplikasi

desain maupun editing untuk mendukung proses produksi konten. Pada tahap pasca-produksi, tim melakukan proses editing, pengecekan informasi, persetujuan akhir, publikasi, dan evaluasi terhadap respon masyarakat. Tahapan ini dilakukan untuk memastikan informasi yang disampaikan kepada masyarakat bersifat akurat, jelas, dan sesuai dengan kondisi sebenarnya.

Berdasarkan analisis menggunakan Teori Gatekeeping, proses produksi konten Instagram Perumda Delta Tirta Sidoarjo menunjukkan adanya tahapan pemilihan, penyaringan, pengolahan, serta pengambilan keputusan terhadap informasi sebelum dipublikasikan kepada masyarakat. Tim Humas berperan sebagai pihak yang mengelola arus informasi agar pesan yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta memiliki tingkat keakuratan yang tinggi. Instagram dinilai cukup efektif sebagai media informasi layanan publik karena mampu membantu penyebaran informasi secara cepat, mudah diakses, serta menjangkau masyarakat secara lebih luas. Selain itu, fitur interaktif yang tersedia pada Instagram juga memudahkan masyarakat dalam memberikan tanggapan maupun memperoleh informasi secara langsung.

Berdasarkan hasil penelitian, Perumda Delta Tirta Sidoarjo disarankan untuk terus meningkatkan kualitas produksi konten Instagram, baik dari aspek visual maupun penyampaian informasi, agar informasi layanan publik lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Tim Humas juga disarankan untuk mengembangkan variasi konten, seperti video pendek, infografis interaktif, dan konten edukatif, guna meningkatkan keterlibatan masyarakat terhadap informasi yang dipublikasikan. Selain itu, evaluasi secara berkala terhadap respons audiens di media sosial perlu dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan informasi pelanggan. Peningkatan koordinasi antarbidang juga penting agar

proses penyampaian dan publikasi informasi dapat berlangsung lebih cepat, efektif, serta meminimalkan potensi kesalahan informasi.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menggunakan teori lain yang berkaitan dengan pengelolaan media sosial atau komunikasi digital sehingga dapat memberikan perspektif yang lebih beragam. Penelitian selanjutnya juga dapat melibatkan lebih banyak informan agar data yang diperoleh menjadi lebih kaya, komprehensif, dan mendalam.

REFERENSI

- Ardiansyah Diasicha, A., & Khotimah, N. (2025). Strategi dan Optimalisasi Instagram sebagai Media Layanan Informasi Publik oleh PPID Kota Semarang. Dalam *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi (JIMIK)* (Vol. 6, Nomor 2). <https://journal.stmiki.ac.id>
- Arisandi, R. E., & Yulianto, A. E. (2017). *PENGARUH MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA*.
- Nugroho, Krisantus Brilian Bangun (2024) *Proses produksi konten pada akun Instagram @Sonora Surabaya*. Project Report (PKL, PKIPP, Magang D3, Praktik Kerja Profesi Apoteker, Profesi Guru, Profesi Ners dan Profesi Insiyur). Faculty of Communication Science, Surabaya.
- Anggieta Putri, Angelia (2022) *PRODUKSI KONTEN MEDIA SOSIAL PT ASELI DAGADU DJOKDJA (KONTEN REELS PADA INSTAGRAM DAN VIDEO TIKTOK)*. Diploma thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Yogyakarta.
- Badie Uddin, A. Z. M. K. W. A. B. (2024). Pemanfaatan Fitur Instagram untuk Efektivitas Komunikasi. *Jurnal Nasional*

Komputasi dan Teknologi Informasi (JNKTI), 7, 1–6.

Biahimo, R., Nu, F. S., Turani, R., & Taufik, N. R. (2025). *Manajemen Produksi (Praproduksi, Produksi, Marketing, Pengembangan)*. 1, 61–68.

Danuri, M. (2019). *PERKEMBANGAN DAN TRANSFORMASI*. 116–123.

Diana, B. A., & Sari, J. A. (2024). *Dampak Transformasi Digitalisasi terhadap Perubahan Perilaku Masyarakat Pedesaan*. 9(2), 88–96.

Khoiriyyah Nissa, F., Sukayawati, F., & Willy Indriana, M. (2022). *Pengaruh Instagram Terhadap Gaya Hidup Mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Nusantara* (Vol. 1, Nomor 3). Online. www.plus62.isha.or.id/index.php/kampret

Nugroho, K. B. B. (2024). *Proses produksi konten pada akun Instagram @Sonora_Surabaya*.

Nurul Shadrina, A., Raniah Zaim, S., & Arimurti, F. (2023). *Manajemen Produksi Film Pendek Keling: Dari Pra Produksi, Produksi dan Pasca Produksi*. *Jurnal Audiens*, 4(2), 320–330. <https://doi.org/10.18196/jas.v4i2.36>

Sekar Dwisari, W., Anggieta Putri, A., Tinggi Ilmu Komunikasi Yogyakarta, S., & Artikel, G. (2023). *Produksi Konten Hari Bumi 2022 Pada Reels Instagram Earth Day 2022 Content Production on Instagram Reels Article Info ABSTRAK*

(Vol. 5, Nomor 1). <https://journal.universitasbumigora.ac.id/index.php/sasak/workflow/index/868/537J> [JournalSasak:https://journal.universitasbumigora.ac.id/index.php/sasak/index](https://journal.universitasbumigora.ac.id/index.php/sasak/index)

Simon Kemp. (2025, Februari 25). *Digital 2025: Indonesia*.

Supriyanto, D., & Noegroho, A. (2024). *Media Sosial dalam Efektivitas Komunikasi Pelayanan Publik Instansi Pemerintah Daerah*. 4, 7796–7810.

Syarifudin, R. S. P., & Dharmawan, L. (2025). *EFEKTIVITAS PEMANFAATAN INSTAGRAM @KOMINFOBOGOR SEBAGAI MEDIA INFORMASI UNTUK PUBLIK*. *Jurnal Sarjana Ilmu Komunikasi (J-SIKOM)*, 6(1), 87–101. <https://doi.org/10.36085/jsikom.v6i1.8234>

Thifalia, N., & Susanti, S. (2021). *PRODUKSI KONTEN VISUAL DAN AUDIOVISUAL MEDIA SOSIAL*. 5.

Universitas Dharmawangsa 27 ANALISIS NILAI-NILAI TEORI GATEKEEPING DALAM SURAT AL-HUJURAT AYAT 6 ANALYSIS OF THE VALUE OF GATEKEEPING THEORY IN SURAT AL-HUJURAT verse 6 Oknita 1 Yuliana Restiviani 2. (t.t.)

Yuliati, Y., & Saputra, D. S. (2019). *PEMBELAJARAN SAINS DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0*. *Jurnal Cakrawala Pendas*, 5(2). <https://doi.org/10.31949/jcp.v5i2.1389>