



Peran Instagram @sits_dishubsurabaya sebagai Media Informasi Lalu Lintas di Kota Surabaya

Ananda Nuzulul Maghfiroh

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Indonesia

*Penulis Korespondensi: 04040522108@student.uinsby.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the role of the Instagram account @sits_dishubsurabaya as a traffic information medium in the city of Surabaya. The background of this study is based on the increasing use of Instagram social media as a means of public communication by government agencies, which enables the rapid, efficient, and easy dissemination of information to the public. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation and documentation of the account's uploaded content. The results show that the @sits_dishubsurabaya account plays an important role in disseminating traffic information, including traffic condition updates, driving safety appeals, and public service announcements. The presentation of content that is visually and substantively informative encourages public engagement through likes, comments, and sharing of posts. These findings show that the effectiveness of social media does not solely depend on the frequency of posts, but on the clarity of the message, the relevance of the information, and interaction with the public. The @sits_dishubsurabaya account plays an important role in supporting the dissemination of public information in the city of Surabaya.*

Keyword: *Instagram; Information Media; Public Communication; Surabaya; Traffic.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran akun Instagram @sits_dishubsurabaya sebagai media informasi lalu lintas di Kota Surabaya. Latar belakang penelitian ini didasari oleh meningkatnya penggunaan media sosial Instagram sebagai sarana komunikasi publik oleh instansi pemerintah, yang memungkinkan penyebaran informasi secara cepat, efisien, dan mudah diakses masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan dokumentasi terhadap konten unggahan akun tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akun @sits_dishubsurabaya berperan penting dalam penyebaran informasi lalu lintas, meliputi pembaruan kondisi lalu lintas, imbauan keselamatan berkendara, serta penyampaian layanan umum. Penyajian konten yang informatif menarik secara visual maupun isi, mendorong keterlibatan publik melalui tanda suka, komentar, serta membagikan postingan tersebut. Temuan ini memperlihatkan bahwa efektivitas media sosial tidak semata bergantung pada frekuensi unggahan, tetapi pada kejelasan pesan, relevansi informasi, dan interaksi dengan masyarakat. Akun @sits_dishubsurabaya berperan penting dalam mendukung penyebaran informasi publik di Kota Surabaya.

Kata kunci: Instagram; Komunikasi Publik; Lalu Lintas; Media Informasi; Surabaya.

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk sistem lalu lintas di wilayah perkotaan. Media sosial, yang awalnya digunakan untuk kepentingan personal, kini bertransformasi menjadi sarana strategis dalam penyebaran informasi publik. Surabaya sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia menghadapi berbagai persoalan lalu lintas seperti kemacetan, kepadatan kendaraan, serta perlunya sosialisasi kebijakan transportasi kepada masyarakat (Gunawan & Maruf, 2020). Untuk menjawab tantangan tersebut, Dinas Perhubungan Kota Surabaya mengembangkan inovasi digital melalui *Surabaya Intelligent Transport System (SITS)*. SITS merupakan sistem terpadu yang menggabungkan teknologi informasi, komunikasi, dan transportasi untuk memantau kondisi lalu lintas di Kota Surabaya

Naskah Masuk: 19 September 2025; Revisi: 02 Oktober 2025; Diterima: 24 November 2025; Terbit: 26 November 2025.

melalui jaringan kamera CCTV (Sahira & Megawati, 2022). Salah satu implementasinya ialah penggunaan akun Instagram resmi @sits_dishubsurabaya yang berfungsi menyampaikan informasi kondisi lalu lintas secara *real time*. Kehadiran platform ini tidak hanya menjadi media informasi, tetapi juga sarana interaktif yang memperkuat komunikasi.

Pada tahun 2025, Instagram menempati posisi signifikan sebagai salah satu media sosial yang berperan besar dalam penyebaran informasi publik di Indonesia. Berdasarkan laporan yang dirilis oleh We Are Social, jumlah pengguna aktif Instagram di Indonesia mencapai sekitar 109 juta akun, menandakan tingginya partisipasi masyarakat dalam konsumsi dan distribusi informasi digital (Maddalena, 2025). Fungsi Instagram kini tidak terbatas pada hiburan, melainkan telah bertransformasi menjadi ruang komunikasi publik yang memadukan elemen visual, interaktivitas, serta kemudahan dalam menjangkau audiens secara luas (Teguh et al., 2024). Variasi bentuk konten dan frekuensi unggahan berkontribusi terhadap peningkatan interaksi dan keterlibatan pengguna. Karakteristik *affordances* dan ragam genre di Instagram memungkinkan terciptanya pola komunikasi yang lebih partisipatif, di mana masyarakat tidak hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga terlibat aktif dalam proses pertukaran pesan (Luginbühl, 2025). Oleh karena itu, Instagram dinilai sebagai medium strategis yang mendukung efektivitas komunikasi publik, termasuk dalam konteks penyampaian informasi lalu lintas di wilayah perkotaan seperti Surabaya.

Penggunaan Instagram sebagai sarana penyebaran informasi lalu lintas sejalan dengan tren global di mana institusi pemerintah semakin mengoptimalkan media sosial untuk memperkuat transparansi dan komunikasi publik melalui kanal digital (Syarifudin & Dharmawan, 2025). Sebagai platform berbasis visual, Instagram unggul dalam menyampaikan pesan dengan cepat, menarik, dan mudah dipahami, sebab konten berupa gambar dan video terbukti lebih efektif dibandingkan teks panjang (Agung et al., 2024). Hal ini relevan dengan kebutuhan masyarakat perkotaan yang menuntut informasi yang instan dan relevan, terutama mengenai kondisi lalu lintas yang selalu berubah. Melalui akun @sits_dishubsurabaya, di bawah naungan Dinas Perhubungan Kota Surabaya secara rutin membagikan pembaruan lalu lintas, informasi penutupan jalan, serta hasil pemantauan CCTV. Penyajian informasi secara *real time* membantu masyarakat memperoleh data terkini sekaligus mendorong terjadinya interaksi langsung antara publik dan pengelola instansi.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa media sosial, khususnya Instagram, telah dimanfaatkan secara luas oleh instansi pemerintah dalam penyebaran informasi resmi dan membangun komunikasi publik. Penelitian (Meidiana et al., 2022) mengenai akun @humaskotabekasi menegaskan efektivitas media sosial dalam menyampaikan kebijakan dan

program kerja pemerintah daerah secara cepat dan interaktif. Selanjutnya, penelitian (Damayanti et al., 2023) pada akun @rumahkimkotatangerang menyoroti peran media sosial dalam meningkatkan transparansi dan kedekatan antara pemerintah dan masyarakat melalui konten edukatif. Sementara itu, penelitian (Madubun & Irwan, 2024) menemukan bahwa akun @humaspolresbiak efektif sebagai media sosialisasi isu kriminal yang berkontribusi terhadap pembentukan opini publik. Berdasarkan studi-studi tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan Instagram oleh instansi pemerintah berpotensi besar mendukung keterbukaan informasi publik dan peningkatan partisipasi masyarakat.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus analisis terhadap akun @sits_dishubsurabaya yang secara khusus digunakan untuk penyebaran informasi lalu lintas di Kota Surabaya. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang menekankan aspek kehumasan, penelitian ini menitikberatkan pada fungsi media sosial sebagai media informasi lalu lintas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam memperluas pemahaman mengenai komunikasi publik digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan penelitian yang diangkat adalah bagaimana peran akun Instagram @sits_dishubsurabaya dalam menyampaikan informasi lalu lintas di Kota Surabaya. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam peran media sosial Instagram sebagai media informasi lalu lintas dan menilai sejauh mana efektivitas Instagram sebagai media informasi lalu lintas.

2. KAJIAN TEORITIK

Teori komunikasi publik menurut Dijkzeul dan Moke, sebagaimana dikutip dalam (Sadiq et al., 2022), mendefinisikan sebagai bentuk kegiatan dan strategi komunikasi yang dirancang untuk menyampaikan pesan kepada kelompok sasaran tertentu. Komunikasi publik merupakan cara strategis yang digunakan untuk menyampaikan pesan tertentu kepada kelompok masyarakat melalui berbagai jenis media. Tujuannya adalah agar informasi dapat tersebar secara luas dan dipahami dengan baik oleh orang yang menjadi sasaran pesan tersebut (Priyatna et al., 2020). Penelitian ini berlandaskan pada teori komunikasi publik, yang menjelaskan bagaimana lembaga pemerintah menyampaikan pesan kepada masyarakat luas guna membangun pemahaman, transparansi, dan partisipasi publik (Mulyana, 2019). Komunikasi publik tidak hanya dipahami sebagai proses penyampaian pesan, tetapi juga mencakup interaksi yang memungkinkan terjadinya umpan balik. Seiring dengan perkembangan teknologi digital, praktik komunikasi publik kini beralih ke media sosial yang bersifat lebih cepat, terbuka, dan interaktif.

Teori komunikasi publik digunakan sebagai dasar konseptual untuk menjelaskan bagaimana akun Instagram @sits_dishubsurabaya berperan dalam menyebarkan informasi lalu lintas kepada masyarakat Surabaya. Media sosial memiliki peran strategis dalam memperkuat keterbukaan informasi publik melalui komunikasi yang transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Arianto & Handayani, 2023). Akun Instagram tersebut tidak hanya menjadi saluran penyampaian informasi, tetapi juga berfungsi sebagai ruang publik digital, terutama terkait layanan kondisi lalu lintas. Teori komunikasi publik menjadi pijakan penting dalam menganalisis bagaimana instansi memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi yang mendukung transparansi, pelayanan publik, dan keterlibatan masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan fokus pada analisis konten unggahan akun Instagram @sits_dishubsurabaya. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam bagaimana media sosial dimanfaatkan oleh instansi dalam menyampaikan informasi publik. Penelitian kualitatif berfokus pada upaya memahami secara menyeluruh fenomena yang dialami oleh individu atau kelompok dalam konteks kehidupan nyata. Pendekatan ini menekankan pada proses penggambaran data secara naratif dan mendalam melalui penggunaan bahasa alami, sehingga makna yang muncul dapat dipahami sesuai dengan situasi dan kondisi yang terjadi (Sugiyono, 2018). Metode kualitatif dianggap relevan karena mampu menggambarkan proses komunikasi yang berlangsung secara alami di ruang digital tanpa melibatkan perhitungan angka (Prayogi et al., 2024). Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya menafsirkan peran Instagram sebagai media yang menyampaikan konten informasi melalui media sosial.

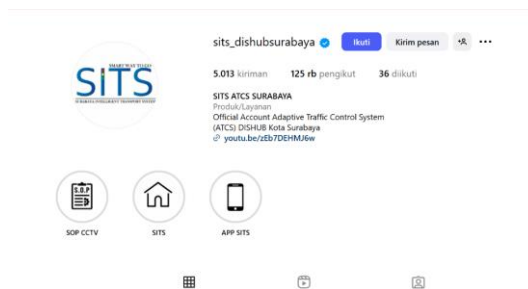
Data dikumpulkan melalui teknik dokumentasi dengan mengamati dan mendokumentasikan seluruh unggahan akun Instagram @sits_dishubsurabaya pada periode Februari hingga Agustus 2025. Konten yang dikaji meliputi foto, video, teks (*caption*), serta interaksi publik di kolom komentar. Seluruh data kemudian dianalisis menggunakan analisis isi (*content analysis*) untuk mengidentifikasi pesan yang disampaikan. Analisis ini difokuskan pada isi pesan yang berkaitan dengan informasi lalu lintas di Kota Surabaya, sehingga dapat menggambarkan peran akun Instagram @sits_dishubsurabaya sebagai media informasi publik yang mendukung transparansi, partisipasi, dan ketertiban lalu lintas di Kota Surabaya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berfokus pada peran Instagram @sits_dishubsurabaya sebagai sarana penyebaran informasi lalu lintas di Kota Surabaya. Proses analisis dilakukan menggunakan metode analisis isi pendekatan kualitatif terhadap berbagai unggahan pada akun resmi tersebut dalam rentang waktu pada bulan Februari hingga Agustus 2025. Akun Instagram @sits_dishubsurabaya merupakan saluran resmi yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk menyampaikan informasi lalu lintas secara cepat dan mudah diakses. Melalui akun ini, berbagai unggahan berupa foto dan video dipublikasikan untuk memberikan gambaran kondisi lalu lintas terkini. Akun Instagram @sits_dishubsurabaya saat ini memiliki 125 ribu pengikut yang terus meningkat, sehingga akun tersebut menjadi sumber memperoleh informasi terkait arus lalu lintas di Kota Surabaya.

Dalam konteks teori komunikasi publik, akun @sits_dishubsurabaya berperan sebagai media komunikasi antara pemerintah dan masyarakat yang memungkinkan terbentuknya transparansi, partisipasi, serta kepercayaan publik (Mulyana, 2019). Media sosial menjadi saluran strategis bagi instansi pemerintah untuk menciptakan komunikasi dua arah yang lebih terbuka. Pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai penyampai pesan, tetapi juga sebagai fasilitator yang mendengarkan aspirasi masyarakat melalui ruang komentar dan interaksi digital. Dalam hal ini, komunikasi publik digital melalui Instagram menjadi bentuk adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat modern yang menuntut informasi cepat, visual, dan mudah diakses.

Akun Instagram @sits_dishubsurabaya berfungsi menyampaikan informasi kondisi lalu lintas bagi warga Surabaya dengan menghadirkan variasi konten yang cukup beragam. Berdasarkan data unggahan pada periode bulan Februari hingga Agustus tahun 2025, terdapat 42 konten yang telah dipublikasikan. Konten yang dipublikasikan dapat dikelompokkan ke dalam tiga kategori utama, yaitu *update* informasi arus kepadatan lalu lintas secara *real time*, konten-konten edukasi, serta informasi umum yang berkaitan dengan aktivitas *Surabaya Intelligent Transport System (SITS)*. Dari periode tersebut, tercatat terdapat 22 postingan untuk kategori informasi arus lalu lintas, 9 postingan untuk kategori edukasi, dan 11 postingan untuk kategori informasi umum maupun layanan publik.

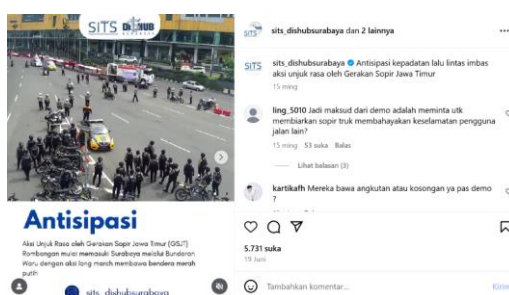


Gambar 1. Profil Instagram *Surabaya Intelligent Transport System (SITS)*.

Sumber: Instagram @sits_dishubsurabaya

Kategori Postingan Informasi Lalu Lintas

Konten mengenai informasi arus lalu lintas secara *real time* menjadi kategori unggahan yang paling menonjol pada akun Instagram @sits_dishubsurabaya. Unggahan ini biasanya berupa cuplikan gambar atau video dari CCTV yang memperlihatkan kondisi terkini di beberapa titik jalan Kota Surabaya. Konten semacam ini sering menampilkan situasi kemacetan, kecelakaan, ataupun pengalihan arus lalu lintas. Setiap unggahan dilengkapi dengan keterangan waktu serta lokasi kejadian sehingga memudahkan audiens memahami konteks informasi yang disampaikan. Dari perspektif komunikasi publik, jenis konten ini menunjukkan fungsi informatif yang berjalan secara optimal karena menghadirkan data konkret, telah melalui proses verifikasi, dan memiliki nilai kegunaan tinggi bagi masyarakat. Kecepatan dalam menyampaikan pesan menjadi faktor penting yang menentukan sejauh mana akun ini mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat perkotaan secara efektif. Contohnya pada unggahan terkait antisipasi kepadatan arus lalu lintas imbas aksi unjuk rasa Gerakan Sopir Jawa Timur. Setiap unggahan disertai dengan caption informatif yang menjelaskan penyebab terjadinya kepadatan lalu lintas secara ringkas dan mudah dipahami.



Gambar 2. Postingan Informasi Lalu Lintas.

Sumber: Instagram @sits_dishubsurabaya

Konten kategori informasi lalu lintas selalu mendapat interaksi yang tinggi dari masyarakat karena relevan dengan aktivitas harian mereka. Melalui unggahan *real time*, akun @sits_dishubsurabaya berfungsi sebagai kanal komunikasi antara *Surabaya Intelligent Transport System (SITS)* dan warga Kota Surabaya, sehingga membantu pengguna jalan untuk

mengantisipasi rute perjalanan mereka. Unggahan ini memperoleh respon tertinggi dalam kategori informasi lalu lintas selama periode Februari sampai Agustus 2025, dengan perolehan sebanyak 5.731 suka, 131 komentar, dan 814 kali dibagikan. Tingginya reaksi masyarakat terhadap postingan tersebut menunjukkan bahwa mereka sangat memperhatikan informasi aktual yang berhubungan langsung dengan mobilitas di Surabaya. Banyak komentar yang masuk berupa laporan tambahan atau permintaan informasi mengenai kondisi lalu lintas tertentu. Admin akun juga merespon komentar-komentar tersebut dengan memberikan penjelasan kondisi lalu lintas, sehingga tercipta dialog yang baik antara pihak pengelola akun dan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi melalui akun tersebut bukan hanya penyampaian satu arah, tapi sudah menjadi interaksi yang memperkuat kepercayaan publik. Seberapa efektifnya konten informasi lalu lintas dalam menarik perhatian publik juga memperkuat bahwa kualitas dan relevansi informasi menjadi faktor utama keberhasilan media sosial.



Gambar 3. Komentar Postingan Informasi Lalu Lintas.

Sumber: Instagram @sits_dishubsurabaya

Kategori Postingan Edukatif

Selain menampilkan informasi lalu lintas terkini, akun @sits_dishubsurabaya juga rutin membagikan konten edukasi dalam bentuk gambar dan video. Materi yang diunggah mencakup pengenalan CCTV milik Dinas Perhubungan Kota Surabaya, serta unggahan seperti larangan melawan arus, perbedaan lajur & jalur, pengenalan marka kotak kuning, hingga penjelasan mengenai jenis pelanggaran yang terekam oleh sistem E-TLE SpeedCam, dan pesan keselamatan berkendara lainnya. Konten edukasi tersebut disajikan dalam format *carousel post* dan *reels* agar lebih menarik secara visual serta dipahami oleh masyarakat. Melalui postingan

kategori edukatif, akun @sits_dishubsurabaya berusaha membangun budaya tertib berlalu lintas dengan cara yang ringan dan komunikatif. Tingkat interaksi pada konten edukatif tidak setinggi unggahan kondisi lalu lintas, tetapi keberadaannya tetap penting. Tampilan visual yang jelas serta penggunaan bahasa yang sederhana membuat pesan mudah dipahami, meskipun tidak selalu menimbulkan reaksi di kolom komentar. Hal ini menunjukkan bahwa postingan edukatif akun tersebut bersifat jangka panjang, daripada sekadar mendapatkan respon secara instan.

Banyak pengguna Instagram yang memilih untuk menyimpan unggahan edukatif agar bisa dibaca kembali atau dibagikan ulang di cerita Instagram mereka. Hal ini menunjukkan bahwa konten edukasi yang dibuat oleh akun @sits_dishubsurabaya memiliki nilai manfaat jangka panjang, meskipun tidak selalu menghasilkan banyak komentar atau tanda suka secara langsung. Dalam konteks komunikasi publik digital, keberhasilan suatu pesan tidak hanya bisa dilihat dari banyaknya interaksi, tetapi juga dari sejauh mana pesan tersebut mampu membentuk pemahaman dan memengaruhi kebiasaan masyarakat dalam berlalu lintas. Konten edukatif yang disampaikan secara konsisten berperan sebagai media pembelajaran bersama, yang mendorong masyarakat untuk lebih sadar akan pentingnya keselamatan. Akun Instagram @sits_dishubsurabaya tidak hanya menjadi sumber informasi, tetapi juga sarana untuk menanamkan budaya tertib dan aman dalam berkendara.



Gambar 4. Postingan Edukatif.

Sumber: Instagram @sits_dishubsurabaya

Kategori Postingan Umum

Kategori terakhir mencakup unggahan yang bersifat umum, yang berisi aktivitas instansi serta ucapan dalam rangka memperingati hari-hari besar nasional. Konten pada kategori ini biasanya menampilkan dokumentasi kegiatan yang dilakukan oleh *Surabaya Intelligent Transport System (SITS)*, seperti kunjungan dari instansi lain. Tujuan utama dari unggahan tersebut ialah menampilkan sisi profesional dan humanis, sekaligus menjaga citra positif di media sosial. Berbeda dengan konten informasi lalu lintas dan edukatif, unggahan ini tidak difokuskan pada penyampaian informasi langsung kepada masyarakat, melainkan

berfungsi untuk memperlihatkan dinamika aktivitas instansi. Berdasarkan hasil pengamatan, tingkat keterlibatan pengguna pada kategori ini cenderung rendah, baik dari segi jumlah suka, komentar, maupun bagikan. Fenomena ini menunjukkan bahwa audiens lebih tertarik pada konten yang memberikan manfaat praktis serta berkaitan langsung dengan mobilitas mereka sehari-hari.

Walaupun interaksinya tidak tinggi, kategori postingan umum tetap memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan publik serta mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Melalui unggahan dokumentasi kegiatan serta ucapan peringatan nasional, akun @sits_dishubsurabaya memperlihatkan konsistensi sebagai instansi publik yang aktif, terbuka, dan komunikatif. Kehadiran konten semacam ini juga memastikan kesinambungan komunikasi digital agar akun tetap relevan di tengah masyarakat, meskipun tidak selalu berfokus pada informasi lalu lintas terkini. Kategori ini tidak hanya berfungsi sebagai media pelengkap, tetapi juga sebagai sarana untuk memperkuat citra positif *Surabaya Intelligent Transport System (SITS)*, sebagai instansi yang profesional, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik.



Gambar 5. Postingan Umum.

Sumber: Instagram @sits_dishubsurabaya

Secara keseluruhan, pola keterlibatan audiens pada akun ini dapat dilihat dari kebutuhan dan situasi yang mereka hadapi. Unggahan yang menampilkan informasi terkini dan berkaitan langsung dengan kondisi lalu lintas cenderung mendapat respon lebih tinggi, sementara konten edukatif meskipun bernilai penting sering kali dianggap tidak mendesak untuk disimak. Meski demikian, keberagaman jenis konten tetap dibutuhkan agar fungsi akun dapat berjalan seimbang, baik dalam menyampaikan informasi, memberikan edukasi, maupun menjalin komunikasi dua arah dengan publik. Melalui kombinasi tersebut, akun @sits_dishubsurabaya berhasil mempertahankan interaksi yang selaras dengan karakter dan kebutuhan masyarakat.

Efektivitas Instagram sebagai Media Informasi Lalu Lintas

Instagram terbukti menjadi media yang efektif bagi *Surabaya Intelligent Transport System* (SITS), dalam menyebarkan informasi lalu lintas kepada khalayak. Konten yang dipublikasikan mencakup kondisi arus lalu lintas di Kota Surabaya. Semua informasi tersebut dapat diakses secara cepat hanya melalui ponsel, sehingga memudahkan masyarakat dalam memperoleh kabar terbaru. Unggahan dalam bentuk gambar dan video menjadikan informasi lebih jelas, praktis, dan dapat dipahami. Hal ini membantu masyarakat mendapatkan informasi yang tersedia secara aktual. Selain unggahan informasi lalu lintas, akun @sits_dishubsurabaya juga menyajikan konten edukatif yang bertujuan meningkatkan kesadaran tertib berkendara. Pesan edukatif tersebut antara lain, imbauan untuk mematuhi rambu, pengenalan rambu lalu lintas, hingga penjelasan mengenai jenis pelanggaran yang terekam oleh sistem E-TLE, dan pesan keselamatan berkendara lainnya.

Akun ini juga menghadirkan konten umum, seperti kunjungan instansi ke *Surabaya Intelligent Transport System* (SITS) dan peringatan hari besar Nasional. Walaupun interaksi pada konten edukasi dan konten umum tidak sebanyak unggahan konten informasi lalu lintas, keberadaannya tetap memberikan kontribusi penting bagi penyebaran informasi publik. Beberapa keterbatasan memang masih ditemui, terutama karena jangkauan konten dipengaruhi oleh algoritma *platform*, kestabilan jaringan internet, dan pola penggunaan media sosial oleh audiens. Instagram tetap berfungsi efektif sebagai sarana penyampaian informasi yang cepat, praktis, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat di kota besar.

Keberhasilan Instagram sebagai media penyebaran informasi lalu lintas dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu kualitas pesan, konsistensi unggahan, dan interaksi dengan publik. Kualitas pesan terlihat dari ketepatan dan kesesuaian isi informasi dengan kebutuhan masyarakat. Setiap konten yang diunggah selalu disertai dengan data yang akurat dan telah diverifikasi oleh tim lapangan, sehingga masyarakat menilai informasi tersebut layak dipercaya. Konsistensi dalam penyampaian juga menjadi faktor penting karena akun ini aktif memperbarui unggahan secara berkala. Hal ini membangun citra profesional sekaligus menumbuhkan kepercayaan publik bahwa akun tersebut selalu memberikan informasi terbaru. Sementara itu, interaktivitas publik memperkuat fungsi Instagram bukan hanya sebagai saluran informasi, tetapi juga sebagai ruang komunikasi yang mendorong partisipasi dan keterlibatan masyarakat. Dalam konteks komunikasi publik digital, ketiga aspek ini menjadi dasar terbentuknya keterbukaan informasi yang menandai keberhasilan komunikasi di era modern.

Efektivitas akun ini semakin terlihat dari meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap sumber resmi dibandingkan dengan informasi dari akun tidak resmi. Banyak

masyarakat yang menjadikan akun @sits_dishubsurabaya sebagai rujukan utama ketika mencari informasi terkait kondisi lalu lintas di Kota Surabaya. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa akun tersebut dapat berfungsi sebagai sumber informasi tepercaya di tengah maraknya penyebaran berita yang tidak akurat di media sosial. Keberhasilan ini menegaskan bahwa Instagram mampu berperan sebagai media informasi yang efektif karena dapat menggabungkan fungsi informasi, edukasi, dan partisipasi publik secara bersamaan.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa akun Instagram @sits_dishubsurabaya memiliki peran penting sebagai media informasi lalu lintas yang membantu penyebaran informasi dan edukasi lalu lintas di Surabaya. Berdasarkan analisis unggahan selama periode Februari hingga Agustus 2025, akun ini mampu menjalankan tiga fungsi utama komunikasi publik, yaitu fungsi informatif, edukatif, dan partisipatif. Melalui konten *real time* tentang kondisi lalu lintas, pesan edukatif, dan unggahan umum, akun ini berhasil membangun keterbukaan informasi. Keberhasilan akun ini tidak hanya terletak pada seberapa sering unggahan dibuat, tetapi juga pada konsistensi pesan, keakuratan informasi, dan interaksi. Penelitian ini memperlihatkan bahwa media sosial dapat menjadi sarana efektif dalam menciptakan media informasi yang cepat, transparan, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, M. K., Safitri, D., & Sary, M. P. (2024). Strategi pengelolaan Instagram @indonesiabaik.id sebagai media informasi publik oleh Kominfo. *Calathu: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2), 102–114. <https://doi.org/10.37715/calathu.v6i2.4438>
- Arianto, B., & Handayani, B. (2023). Media sosial sebagai saluran komunikasi digital kewargaan: Studi etnografi digital. *ARKANA: Jurnal Komunikasi dan Media*, 2(02), 220–236. <https://doi.org/10.62022/arkana.v2i02.5813>
- Damayanti, A., Delima, I. D., & Suseno, A. (2023). Pemanfaatan media sosial sebagai media informasi dan publikasi (Studi deskriptif kualitatif pada akun Instagram @rumahkimkotatangerang). *Jurnal PIKMA: Publikasi Ilmu Komunikasi Media dan Cinema*, 6(1), 173–190. <https://doi.org/10.24076/pikma.v6i1.1308>
- Gunawan, A., & Maruf, M. F. (2020). Collaborative governance dalam upaya merespon pengaduan masyarakat terkait lalu lintas (Studi pada Radio Suara Surabaya dan Kepolisian Resort Kota Besar Surabaya). *Publika*, 8(2). <https://doi.org/10.26740/publika.v8n2.p%p>
- Luginbühl, M. (2025). TV news on Instagram: Affordances, genres, journalistic cultures. *Discourse & Communication*, 19(1), 46–71. <https://doi.org/10.1177/17504813241270395>

- Maddalena, S. (2025, February 5). Digital 2025. We Are Social Indonesia. <https://wearesocial.com/id/blog/2025/02/digital-2025/>
- Madubun, V. N. E., & Irwan, I. (2024). Peran akun media sosial Instagram Humas Polres Biak dalam penyampaian informasi kriminal akibat pengaruh miras kepada masyarakat Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 19(1), 46–54. <https://doi.org/10.52049/gemakampus.v19i1.368>
- Meidiana, N., Toruan, R. R. M. L., Hamsinah, H., & Adhipoetra, R. (2022). Akun Instagram @humaskotabekasi sebagai sarana layanan informasi publik Pemerintah Kota Bekasi. *Jurnal Cyber PR*, 2(2), 119–132. <https://doi.org/10.32509/cyberpr.v2i2.2428>
- Mulyana, D. (2019). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. Remaja Rosdakarya.
- Prayogi, A., Irfandi, & Kurniawan, M. A. (2024). Pendekatan kualitatif dan kuantitatif: Suatu telaah. *Complex: Jurnal Multidisiplin Ilmu Nasional*, 1(2), 30–37.
- Priyatna, C. C., Prastowo, Fx. A. A., Syuderajat, F., & Sani, A. (2020). Optimalisasi teknologi informasi oleh lembaga pemerintah dalam aktivitas komunikasi publik. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(1), 114. <https://doi.org/10.24198/jkk.v8i1.26115>
- Sadiq, H. M., Naryoso, A., & Yuliyanto, M. (2022). Peran digital PR Diskominfo Kota Semarang dalam mendukung komunikasi publik pada penanganan pandemi Covid-19. *Interaksi Online*, 10(2), 138–151.
- Sahira, D. F., & Megawati, S. (2022). Efektivitas pengawasan lalu lintas melalui Surabaya Intelligent Transport System (SITS) di Kota Surabaya. **Publika*, 895–908. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n3.p895-908>
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- 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>
- Teguh, M., Qotrunnada, N. A., Calysta, K., Bungin, B., & Ahmad, M. K. (2024). Utilizing Instagram for digital government public relations by Diskominfo Jatim. *Komunikator*, 16(2), 160–171. <https://doi.org/10.18196/jkm.24338>