

ABSTRAK

PRAKTIK GOVERNANSI DIGITAL DI DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK (PPPA) PROVINSI LAMPUNG

Oleh

SALSABILA YULISTIANI JANUAR

Pemanfaatan media sosial dalam tata kelola pemerintahan menjadi bagian dari transformasi digital pelayanan publik termasuk dalam penyebarluasan informasi perlindungan anak. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA) Provinsi Lampung menggunakan Instagram sebagai sarana komunikasi publik dan akses awal layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan praktik governansi digital dalam penyebaran informasi perlindungan anak melalui Instagram serta menganalisis upaya optimalisasinya sebagai instrumen tata kelola di era transformasi digital. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan menggunakan kerangka governansi digital yang merujuk pada tahapan *e-government* dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 dengan fokus pada tahap pemanfaatan *Government to Citizen* yang dioperasionalkan melalui pengelolaan informasi publik, layanan publik *online*, dan kanal aduan digital. Hasil penelitian menunjukkan praktik governansi digital di Dinas PPPA Provinsi Lampung telah dijalankan melalui pemanfaatan Instagram sebagai media penyebaran informasi dan akses awal layanan perlindungan anak, namun belum sepenuhnya optimal. Keterbatasan terlihat pada transparansi prosedural yang belum sistematis, komunikasi yang masih cenderung satu arah, serta belum tersedianya panduan pelaporan yang jelas. Transformasi digital masih berfungsi sebagai media penghubung awal karena proses penanganan kasus tetap bergantung pada mekanisme tatap muka. Oleh karena itu, diperlukan penguatan transparansi prosedural, pengembangan komunikasi yang lebih partisipatif, serta peningkatan sosialisasi layanan berbasis digital.

Kata Kunci : Governansi Digital, Instagram, *Government to Citizen*, Perlindungan Anak

ABSTRACT

DIGITAL GOVERNANCE PRACTICES IN THE LAMPUNG PROVINCIAL AGENCY FOR WOMEN'S EMPOWERMENT AND CHILD PROTECTION (PPPA)

By

SALSABILA YULISTIANI JANUAR

The use of social media in governance is part of the digital transformation of public services, including the dissemination of information on child protection. The Lampung Province Office of Women's Empowerment and Child Protection (PPPA) uses Instagram as a means of public communication and initial access to services. This study aims to describe the practice of digital governance in the dissemination of child protection information through Instagram and to analyze its optimization as a governance instrument in the era of digital transformation. This study uses a qualitative research method with a case study approach. Data collection was conducted through interviews, observation, and documentation. The analysis was conducted using a digital governance framework that refers to the stages of e-government in Presidential Instruction No. 3 of 2003, focusing on the Government to Citizen stage, which is operationalized through public information management, online public services, and digital complaint channels. The result of the study shows that digital governance practices in the Lampung Provincial PPPA office have been implemented through the use of Instagram as a medium for disseminating information and providing initial access to child protection services, but they are not yet fully optimal. Limitations are evident in the lack of systematic procedural transparency, communication that still tends to be one-way, and the lack of clear reporting guidelines. Digital transformation still functions as an initial connecting medium because the case handling process remains dependent on face-to-face mechanisms. Therefore, it is necessary to strengthen procedural transparency, develop more participatory communication, and increase the socialization of digital-based services.

Keywords : Digital Governance, Instagram, Government to Citizen, Child Protection