

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM SEBAGAI SARANA
KOMUNIKASI PEMERINTAH DAERAH
(Studi Komparatif Pada Akun Instagram @bakohumaspalembang.kominfo dan
@protokol_kota_palembang)**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata I (SI) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat



**Diajukan Oleh :
Elsya Putri Damayanti
07031281823069**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

“PEMANFAATAN KOMUNIKASI MEDIA SOSIAL PEMERINTAH INSTAGRAM SEBAGAI SARANA PEMBERIAN INFORMASI

(Analisis Isi Kuantitatif Pada Akun Instagram
@bakohumaspaumbang.kominfo)”

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi

Oleh :

Elsya Putri Damayanti

Pembimbing I

1. Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

Tanda Tangan



Tanggal

02-03-2022

Pembimbing II

2. Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si
NIP. 199208222018031001



25-02-2022



HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF
**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM SEBAGAI SARANA
KOMUNIKASI PEMERINTAH DAERAH**
(Studi Komparatif Pada Akun Instagram @bakohumasPalembang.kominfo
dan @protokol_kota_palembang)

Skripsi
Oleh :
Elsya Putri Damayanti
070312812823069

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 15 Maret 2022

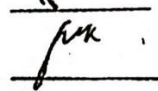
Pembimbing :

1. Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005
2. Oemar Madri Bafadhul, S.IKom., M.Si
NIP. 199208222018031001

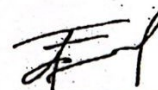
Penguji :

1. Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si
NIP. 198411052008121003
2. Rindang Senja Andarini, M.IKom
NIP. 198802112019032011

Tanda Tangan



Tanda Tangan



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elsy Putri Damayanti
NIM : 07031281823069
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 10 Maret 2001
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Sarana Komunikasi Pemerintah Daerah (Studi Komparatif Pada Akun Instagram @bakohumaspaalembang.kominfo dan @protokol_kota_palembang)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,
Yang membuat pernyataan,



Elsy Putri Damayanti
NIM. 07031281823069

MOTTO

*"Pembelajaran tidak didapatkan hanya karena kebetulan,
kamu perlu semangat juang dan ketekunan untuk mencarinya"*
(Abigail Adams)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Sarana Komunikasi Pemerintah Daerah (Studi Komparatif Pada Akun Instagram @bakohumaspalembang.kominfo dan @protokol_kota_palembang)"**. Skripsi ini disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan serta petunjuk dari berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi yang besar dalam penulisan skripsi ini, serta waktu yang telah dilalui selama penulis menuntut ilmu program Strata I Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE., selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Srwijaya.
4. Bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan memberikan masukan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu sejak awal hingga akhir

7. Seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya terkhususnya Mba Sertin Amima, Mba Vira dan Mba Anty yang telah membantu dalam mengurus perkuliahan.
8. Tim BAKOHUMAS Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang yang telah membantu dalam proses pengambilan data dalam skripsi ini.
9. Kedua orang tuaku Ayahanda Marjo SE., MM dan Ibundaku tercinta Cholijah Eriyanti, S.Pd. serta adikku Elinda Zahrani.
10. Teman seangkatan Jurusan Ilmu Komunikasi Angkatan 2018 yang telah menjadi teman seperjuangan selama perkuliahan serta kakak tingkat maupun adik tingkat yang telah memberikan bantuan dan dukungan, penulis ucapkan terima kasih.
11. Terimakasih untuk diri saya sendiri karena tidak pernah menyerah dan lelah untuk terus berusaha dan melawan rasa malas yang ada.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, terima kasih untuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung hingga terselesaikannya skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati penulis memohon maaf atas semua kesalahan dan kekurangan yang ada.

Palembang, Februari 2022

Elsya Putri Damayanti
NIM. 07031281823069

ABSTRAK

Teknologi komunikasi yang semakin berkembang menjadikan media sosial sebagai alat komunikasi untuk berbagi informasi dan saling berinteraksi. Salah satu media sosial yaitu Instagram merupakan salah satu media yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Bentuk pemanfaatan Instagram seperti menggunakan fitur Instagram sangat membantu pihak media dalam proses penyebaran informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pemanfaatan media sosial Instagram @bakohumasPalembang.kominfo dan @protokol_kota_palembang sebagai sarana komunikasi pemerintah daerah. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Government Social Media Communication* (Teori Komunikasi Media Sosial Pemerintah) menurut Nic DePaula et al dan membentuk tiga model komunikasi yang berkembang berdasarkan oleh perkembangan teknologi dalam media sosial pemerintah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Isi Kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah unggahan Instagram @bakohumasPalembang.kominfo dan @protokol_kota_palembang menggunakan teknik *random sampling* dengan menghasilkan jumlah sampel sebanyak 72 unggahan. Hasil Analisis menunjukkan pada unggahan @bakohumasPalembang.kominfo sebagian besar persentase termasuk ke dalam Dimensi menyediakan informasi sedangkan @protokol_kota_palembang memiliki persentase yang dominan pada Dimensi Dialog *Online* dan Interaksi *Offline*.

Kata Kunci: Analisis Isi Kuantitatif, Pemanfaatan Sosial Media, Instagram, Pemerintah

Pembimbing I

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

Pembimbing II


Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si
NIP. 199208222018031001

Palembang, Februari 2022
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

ABSTRACT

Communication technology is increasingly developing makes social media as communication tool to share information and interact with each other. One of the social media, namely Instagram, is one of the most used media by the people of Indonesia. The form of using Instagram feature, really helps the media in the process of disseminating information. This study aims to determine the use of government social media communication Instagram @bakohumaspalembang.kominfo and @protokol_kota_palembang as a means of local government communication facilities. The theory used in this research is Government Social Media Communication according to Nic DePaula et al and forms three communication models that are developed based on technological developments in government social media. The method used in this research is Quantitative Content Analysis with a descriptive approach. The sample in this study is Instagram uploads of @bakohumaspalembang.kominfo and @protokol_kota_palembang using a random sampling technique with a total sample of 72. The results of the analysis show that @bakohumaspalembang.kominfo, most of the percentages has a more dominant form on providing information, while @protokol_kota_palembang has a more dominant form on online dialogue & offline interaction.

Keywords: *Quantitative Content Analysis, The Utilization of Social Media, Instagram, Government*

Advisor I

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

Advisor II


Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si
NIP. 199208222018031001

Palembang, February 2022
Head of Department Communication Science
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 19790501200212100

DAFTAR ISI

MOTTO	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1. Manfaat Teoritis	12
2. Manfaat Praktis	12
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.2 Pemanfaatan Media Sosial	13
2.2.1 Definisi Media Sosial.....	13
2.2.2 Karakteristik Media Sosial.....	14
2.2.3 Manfaat Media Sosial	15
2.2.4 Instagram.....	16
2.2.5 Komunikasi Pemerintah.....	19
2.3 Teori yang digunakan	23
2.4 Kerangka Teori	23
2.5 Kerangka Pemikiran.....	28
2.6 Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Rancangan Penelitian	32

3.2 Definisi Konsep.....	32
3.3 Definisi Operasional.....	34
3.4 Unit Analisis dan Unit Observasi	35
3.4.1 Unit Analisis.....	35
3.4.2 Unit Observasi.....	36
3.5 Populasi dan Sampel.....	36
3.5.1 Populasi.....	36
3.5.2 Sampel.....	37
3.6 Data dan Sumber Data	39
3.6.1 Data	39
3.6.2 Sumber Data.....	39
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	39
3.7.1 Uji Validitas Instrumen	39
3.7.2 Uji Reliabilitas Instrumen	40
3.8 Teknik Pengumpulan Data	41
3.9 Teknik Analisis Data.....	41
3.9.1 Teknik Analisis Isi Kuantitatif.....	41
3.9.2 Teknik Analisis Komparatif.....	42
BAB IV	43
GAMBARAN UMUM	43
4.1 Sejarah Akun Instagram @bakohumaspalembang.kominfo	43
4.2 Sejarah Badan Koordinasi Hubungan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika kota Palembang	44
4.3 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang	46
4.4 Sejarah Akun Instagram @protokol_kota_palembang	49
BAB V	51
HASIL DAN PEMBAHASAN	51
5.2 Hasil Uji Reliabilitas	76
5.3 Analisis dan Pembahasan	80
5.3.1 Analisis dan Pembahasan Dimensi Menyediakan Informasi	81
5.3.2 Analisis dan Pembahasan Dimensi Mencari Masukan	87
5.3.3 Analisis dan Pembahasan Dimensi Dialog Online dan Interaksi Offline	89
5.4 Hasil Komparasi Pada Akun Instagram @bakohumaspalembang.kominfo dan @protokol_kota_palembang	95
BAB VI.....	102

PENUTUP.....	102
6.1 Kesimpulan.....	102
6.2 Saran	103
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	34
Tabel 4. 1 Pembagian Jenis Informasi	44
Tabel 4. 2 Pembagian Tugas	45
Tabel 4. 3 Pembagian Jenis Informasi	50
Tabel 5. 1 Daftar Unggahan @bakohumaspaalembang.kominfo yang dianalisis	51
Tabel 5. 2 Daftar Unggahan @protokol_kota_palembang yang dianalisis.....	61
Tabel 5. 3 Hasil Uji Validitas.....	74
Tabel 5. 4 Hasil Uji Reliabilitas @bakohumaspaalembang.kominfo	76
Tabel 5. 5 Hasil Uji Reliabilitas @protokol_kota_palembang	78
Tabel 5. 6 Unggahan memberikan informasi	81
Tabel 5. 7 Unggahan menunjukkan sebagai tempat.....	83
Tabel 5. 8 Unggahan menunjukkan sebagai pemberi	84
Tabel 5. 9 Unggahan mampu mendapatkan respon	86
Tabel 5. 10 Unggahan dapat menarik	87
Tabel 5. 11 Unggahan terdapat hambatan.....	88
Tabel 5. 12 Unggahan menunjukkan keberhasilan	90
Tabel 5. 13 Unggahan menunjukkan adanya	92
Tabel 5. 14 Unggahan menunjukkan partisipasi warga	93
Tabel 5. 15 Unggahan menunjukkan adanya	94
Tabel 5. 16 Tabel Hasil Komparasi Pada Akun @bakohumaspaalembang.kominfo dan @protokol_kota_palembang	96

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Alur Pemikiran.....	29
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Kominfo Kota Palembang	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Media Sosial Paling Populer di Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 <i>Engagement Rate</i> Akun Instagram.....	7
Gambar 1. 3 <i>Engagement Rate</i> Akun Instagram.....	7
Gambar 1. 4 Jumlah Pengikut Akun Instagram @bakohumaspalembang.kominfo	9
Gambar 4. 1 Profil Akun Instagram @bakohumaspalembang.kominfo	43
Gambar 4. 2 Logo BAKOHUMAS Kota Palembang	44
Gambar 4. 3 Sejarah Kelembagaan Komunikasi dan Informatika.....	47
Gambar 4. 4 Profil Akun Instagram @protokol_kota_palembang	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kerangka Populasi Akun Instagram @bakohumaspalembang.kominfo	108
Lampiran 1. 2 Kerangka Populasi Akun Instagram @protokol_kota_palembang	120
Lampiran 1. 3 Unggahan Pada Akun Instagram @bakohumaspalembang.kominfo	146
Lampiran 1. 4 Unggahan Pada Akun Instagram @protokol_kota_palembang.....	153
Lampiran 1. 5 Lembar Coding Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Sarana Komunikasi Pemerintah Daerah (Studi Komparatif Pada Akun Instagram @bakohumaspalembang.kominfo dan @protokol_kota_palembang).....	163
Lampiran 1. 6 Protokol Kegiatan Pengisi Lembar Coding Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Sarana Komunikasi Pemerintah Daerah Pada Unggahan Media Sosial Instagram @bakohumaspalembang.kominfo Periode September 2021 dan Akun Instagram @protokol_kota_palembang Periode Oktober 2021	166
Lampiran 1. 7 Surat Keterangan Validitas	171
Lampiran 1. 8 Hasil Coding dan Uji Reliabilitas @bakohumaspalembang.kominfo	172
Lampiran 1. 9 Hasil Coding dan Uji Reliabilitas @protokol_kota_palembang	175
Lampiran 1. 10 Hasil Pengecekan Turnitin.....	178

BAB I

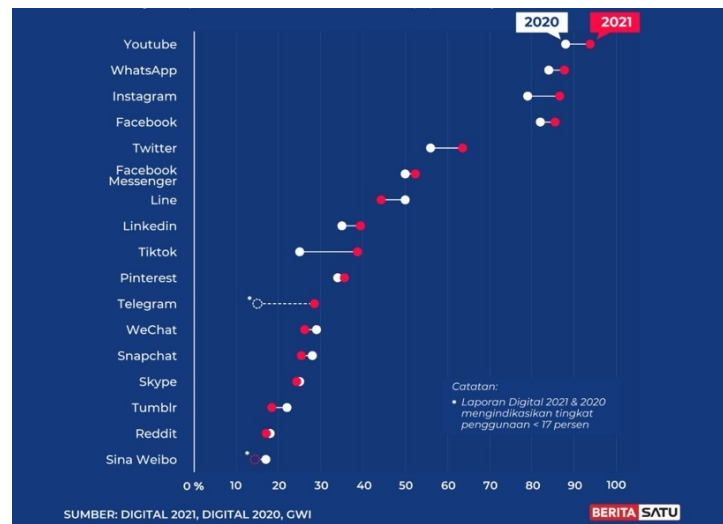
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi komunikasi dan informatika di era globalisasi saat ini sangat berpengaruh dalam kehidupan kita. Perkembangan teknologi komunikasi yang semakin pesat berhasil menciptakan suatu inovasi baru serta mampu membuat perubahan terhadap masyarakat dalam pola komunikasi. Sebelum adanya perkembangan teknologi, masyarakat dapat berkomunikasi dan bertukar pesan hanya melalui surat kabar. Jika mereka ingin mendapatkan informasi atau berita, tentunya koran sebagai salah satu dari sumber berita mereka. Seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi membuat media semakin berlomba-lomba untuk menghasilkan suatu inovasi baru yaitu salah satunya dengan munculnya media sosial.

Media sosial merupakan suatu bentuk hasil dari perkembangan teknologi yang diciptakan agar dapat mempermudah masyarakat untuk saling bertukar pesan atau dapat dikatakan sebagai berlangsungnya komunikasi antar individu serta dapat memperoleh berbagai macam berita. Media sosial di sini bersifat digital dan dapat terhubung dengan jaringan internet yang mempelajari tentang bagaimana informasi atau berita dapat tersebar dengan cepat dan tersampaikan dengan baik kepada khalayak. Melalui media sosial juga, penyampaian informasi atau berita dan pertukaran pesan dapat diwujudkan melalui konten visual, audio dan audiovisual. Adapun berbagai macam-macam contoh dari media sosial yaitu Instagram, Youtube, Twitter, *Blog* dan lain-lain.

Berdasarkan sumber dari Beritasatu.com (2021) menyatakan bahwa Indonesia memiliki pengguna internet sebanyak 202,6 juta jiwa dan media sosial merupakan media paling populer atau memiliki jumlah peminat yang paling banyak. Mengutip data dari Data Reportal, Senin (15/2/2021), jumlah tersebut meningkat sebanyak 27 juta atau 16 persen dibandingkan tahun sebelumnya.



Gambar 1. 1 Media Sosial Paling Populer di Indonesia

Instagram merupakan salah satu media sosial yang dimanfaatkan masyarakat sebagai sarana untuk berkomunikasi yaitu mereka dapat saling bertukar pesan dan mencari informasi sesuai dengan kebutuhan mereka masing-masing. Melihat data yang telah peneliti paparkan di atas, Instagram merupakan media sosial yang posisinya berada di tingkat tiga teratas dalam penggunaan paling banyak pada tahun 2020-2021. Maka dari itu, dapat dipastikan terdapat alasan yang kuat serta ketertarikan mengapa masyarakat memilih untuk menggunakan Instagram sebagai sarana komunikasi mereka. Instagram memiliki berbagai macam kelebihan dan kemudahan dalam proses penyebaran informasi dimana faktor yang paling disukai masyarakat adalah Instagram dapat diakses kapan saja dan dimana saja sesuai dengan kehendak pengguna (masyarakat).

Selain dimanfaatkan sebagai media untuk berkomunikasi antar individu maupun kelompok, Instagram juga dapat digunakan sebagai media penyebaran informasi atau berita yang memiliki tampilan yang berbeda dari media lainnya. Sebagai pengguna Instagram, kita dapat memanfaatkan fitur atau sebuah inovasi yang telah diciptakan oleh pihak Instagram itu sendiri yang bertujuan untuk menarik perhatian penggunanya. Pemanfaatan Instagram harus digunakan dengan baik dan tepat agar proses komunikasi atau penyebaran informasi atau berita dapat tersampaikan dengan

efektif. Dengan adanya kemudahan dalam akses, pesan dapat tersampaikan dengan cepat.

Instagram memiliki perbedaan dari media lainnya dalam bentuk menyajikan suatu berita. Sebagai pengguna Instagram, kita dapat menyebarkan berita dengan cara mengunggah suatu berita tersebut melalui *feeds* Instagram. Untuk melihat seseorang atau pihak yang mem-*posting* suatu berita atau informasi melalui *feeds*, Instagram menyediakan fitur bernama *followers* yang artinya kita telah mengikuti suatu akun tersebut. Jika kita telah menjadi pengikut suatu akun Instagram, maka kita dapat mengakses dan melihat suatu unggahan mereka dengan cepat dan tidak akan tertinggal informasi mengenai unggahan yang telah mereka *upload* di Instagram.

Bukan hanya itu saja, dalam Instagram kita dapat memanfaatkan fitur lainnya seperti Instagram menyediakan fitur *likes* dan *comment*. Fitur tersebut digunakan untuk mengetahui seberapa banyak pengikut akun Instagram kita yang menyukai unggahan dan seberapa aktifnya mereka dalam memberikan komentar atau sebagai bentuk reaksi mereka terhadap unggahan yang telah di *upload*. Proses komunikasi dapat terjalin dengan baik dan dapat dikatakan efektif jika penyampaian informasi tidak memiliki hambatan dan penerima pesan dapat menerima isi pesan tersebut dengan mudah dan dapat dimengerti. Maka dari itu, penerima pesan juga dapat memberikan umpan balik atau *feedback*.

Pemanfaatan media sosial di zaman sekarang telah banyak digunakan oleh pihak media untuk menyebarkan berita sehingga menjadikan Instagram sebagai wadah atau sarana komunikasi mulai dari kepentingan individu maupun kelompok. Pihak media yang bernama Badan Koordinasi Hubungan Masyarakat kota Palembang atau biasa yang disebut dengan BAKOHUMAS Palembang dan Protokol Kota Palembang menjadi pendukung bagi penelitian ini untuk melihat perbandingan mengenai pemanfaatan media sosial. Badan Koordinasi Hubungan Masyarakat kota Palembang merupakan suatu media opini publik yang berada di dalam naungan Dinas Komunikasi dan Informatika kota Palembang. Keduanya memiliki peran dan fungsi yang sama, tetapi yang membedakan adalah Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan suatu lembaga atau instansi kebijakan teknis yang meliputi

pos, telekomunikasi, penyiaran, multimedia, dan sebagainya. Sedangkan, BAKOHUMAS Palembang memiliki fokusnya sendiri yaitu sebagai media publikasi yang menyebarkan informasi mengenai program pemerintah seputar kota Palembang serta mengelola informasi dan opini publik (masyarakat). Sedangkan, Protokol Kota Palembang merupakan bagian yang melayani urusan keprotokolan meliputi protokol, komunikasi pimpinan serta dokumentasi pimpinan dan persiapan acara yang berkualitas.

Dalam suatu kebijakan publik, pemerintah kota Palembang tidak hanya dituntut untuk menyelesaikan masalah sosial yang ada pada masyarakat untuk mencapai tujuan secara bersama, namun pemerintah juga harus membuat sebuah kebijakan dan melakukan pembaharuan pada kebijakannya. Suatu pembaharuan tersebut merupakan sebuah gagasan atau ide baru yang akan dilakukan oleh pemerintah kota Palembang untuk melakukan suatu perubahan. Maka dari itu, untuk mendukung program pemerintah menjadi lebih baik dan maju, BAKOHUMAS Palembang dan Protokol Kota Palembang menjadi media yang ikut berpartisipasi dalam mendokumentasikan, menyebarkan berita, membantu dalam mencapai tujuan program pemerintah, serta memberi publik informasi yang cukup agar masyarakat memiliki pengetahuan yang luas tentang kota Palembang.

Berbagai macam program yang telah dilakukan oleh pemerintah kota Palembang tentunya berhasil membawa perubahan dan perbaikan untuk masyarakat kota Palembang. Hal inilah yang membuat Badan Koordinasi Hubungan Masyarakat (BAKOHUMAS) Dinas Komunikasi dan Informatika kota Palembang dan Protokol Kota Palembang sebagai media publik yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi pemerintah dan edukasi terkait masalah saat ini kepada masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika kota Palembang sendiri juga sebagai institusi yang melakukan penerapan sebagai media yang bersifat Informatif, Maju dan Profesional yang berbasis teknologi dan media massa. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa pemanfaatan media sosial yaitu Instagram dapat dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi pemerintah agar masyarakat dapat mengetahui perkembangan program pemerintah kota Palembang.

Jika berbicara tentang suatu media, dapat dipastikan bahwa pemanfaatan media yang digunakan memiliki ketergantungan dan keterlibatan dengan publik atau masyarakat. Pemerintah yang bertanggung jawab akan memastikan masyarakatnya agar dapat mengakses berita dengan mudah dan cepat. Peran masyarakat di sini juga memiliki pengaruh karena dibutuhkan masyarakat yang aktif dimana masyarakat dapat memberikan saran dan kritik guna membangun serta mendukung program pemerintah itu sendiri. Dalam proses penyebaran informasi atau berita, pihak media tidak boleh bersifat sembarang. Penggunaan bahasa dan kalimat yang sopan serta etika harus diperhatikan karena masyarakat akan menilai pihak media dalam proses penyebaran informasi atau berita tersebut. Hal ini dapat dilakukan oleh pihak media untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat agar mendapatkan respon yang bersifat positif serta berharap masyarakat dapat memiliki pengetahuan yang luas mengenai program pemerintah kota Palembang.

Maka dari itu, sesuai dengan tugasnya sebagai media publikasi dapat dikatakan bahwa dalam akun Instagram @bakohumaspalembang.kominfo dan @protokol_kota_palembang telah membantu pemerintah dalam penyebaran informasi dan merupakan suatu bentuk komunikasi pemerintah kota Palembang. Tetapi, dalam pemanfaatan media sosial yaitu dalam Instagram yang digunakan pasti memiliki hambatan. Hambatan dalam pemanfaatan Instagram sebagai sarana pemberian informasi yang terjadi menjadi suatu alasan peneliti untuk melakukan penelitian ini. Hal ini bersifat wajar karena hambatan yang terjadi dapat dijadikan sebagai acuan serta masukan agar pihak media dapat menyebarkan informasi atau berita dengan lebih baik lagi kedepannya.

Seperti yang telah peneliti jabarkan di atas, dalam pemanfaatan Instagram terdapat banyak sekali fitur. Salah satunya adalah fitur *likes* dimana pada unggahan dalam akun Instagram @bakohumaspalembang.kominfo yang ternyata mendapatkan jumlah *likes* yang masih tergolong rendah. Salah satu bentuk pencapaian pihak media yaitu dengan saling berlomba-lomba untuk mengunggah konten terbaiknya dan mendapatkan jumlah *likes* yang tinggi. Maka dari itu, peran *likes* di sini dapat menjadi faktor hambatan yang utama karena *likes* sebagai suatu fitur dalam

Instagram yang dijadikan sebagai bentuk penilaian bahwa informasi yang disebarakan dalam bentuk foto atau video yang telah diunggah dapat menarik perhatian masyarakat atau tidak.

Menurut situs *influencermarketinghub.com* (2021) terdapat perbandingan mengenai jumlah rata-rata *likes* dimana akun *@bakohumasPalembang.kominfo* memiliki rata-rata 13 *likes*. Sedangkan, Instagram Organisasi Perangkat Daerah (OPD) kota Palembang yang lainnya yaitu pada akun *@protokol_kota_palembang* memiliki rata-rata 105 *likes* dan 44 ribu pengikut. Maka dari itu, untuk mendapatkan jumlah *likes* yang tinggi, sebuah akun Instagram juga harus memiliki jumlah pengikut yang banyak. Karena, semakin banyaknya pengikut, maka semakin lebar pula audiens atau masyarakat yang dapat melihat dan kemungkinan memberikan *likes*.

Untuk mengetahui mengenai kepuasan masyarakat terhadap penerimaan berita atau informasi terhadap suatu akun Instagram, dibutuhkan data sebagai pembuktian yang bernama *engagement*. *Engagement* dalam Instagram dapat dinilai dari berapa banyak orang yang menyukai dan memberikan komentar terhadap suatu *posting-an*. Semakin tinggi angka *likes* suatu *posting-an* suatu akun Instagram, maka bisa dikatakan bahwa sebuah *posting-an* tersebut dikatakan menarik. Di sisi lain, jumlah komentar yang banyak juga pada suatu *posting-an* dapat membuktikan tingkat kesuksesan pihak media dalam menyebarkan suatu berita karena masyarakat telah meluangkan waktunya untuk menyampaikan pendapat atau responnya.

Engagement menjadi indikator yang penting karena semakin tinggi tingkat persentase *engagement* Instagram yang telah diraih, maka semakin besar kemungkinan suatu akun Instagram bisa lebih dikenal oleh banyak orang. Selain itu juga, besarnya persentase suatu *engagement* dapat menunjukkan bahwa media memiliki hubungan dengan masyarakat atau pengikut akun Instagramnya. Maka dari itu, *engagement rate* dapat dikatakan sebagai bentuk hambatan yang kedua bagi pihak media karena untuk mendapatkan angka persentase yang tinggi, diperlukan konsistensi dalam pemanfaatan media sosial Instagram dengan menggunakan fitur Instagram dengan sebijak-bijaknya agar masyarakat dapat memperoleh informasi

atau berita dengan mudah serta mementingkan isi pesan dan berita atau suatu unggahan agar berita yang tersebar dapat dimengerti oleh semua kalangan dan tentunya bertujuan untuk menarik perhatian masyarakat atau pengikut Instagram.

Berikut adalah data *engagement rate* Instagram dari media dalam penelitian ini yaitu terdapat perbandingan antara akun Instagram @bakohumaspalembang.kominfo dengan akun Instagram Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintahan kota Palembang lainnya yaitu @protokol_kota_palembang.



Gambar 1. 2 Engagement Rate Akun Instagram @bakohumaspalembang.kominfo



Gambar 1. 3 Engagement Rate Akun Instagram @protokol_kota_palembang

Kedua hambatan di atas saling berhubungan dalam suatu pemanfaatan Instagram karena untuk mendapatkan *engagement rate* yang tinggi, maka di perlukan jumlah *likes* yang banyak juga. Sehingga, untuk mendapatkan jumlah *likes* yang banyak dan mendapatkan persentase *engagement* yang tinggi, pihak media harus melakukan sosialisasi atau bentuk pengenalan terhadap suatu media kepada masyarakat. Dikarenakan dengan adanya pengenalan, bisa saja mendapatkan perhatian dan ketertarikan masyarakat terhadap suatu akun Instagram. Maka dari itu, kurangnya sosialisasi dapat dimasukkan ke dalam bentuk hambatan yang ketiga.

Kurangnya sosialisasi merupakan suatu hal yang sering terjadi jika kita berhubungan dengan media. Apapun yang berhubungan dengan media, pastinya membutuhkan sosialisasi dimana bentuk pengenalan terhadap inovasi yang telah dibuat oleh pihak media tersebut kepada masyarakat kota Palembang. Media merupakan tempat penyebaran berita dan informasi yang sarannya hanya ke satu tempat yaitu masyarakat. Pihak media yang telah menyebarkan berita akan merasa gagal jika berita atau informasi yang mereka sebar tidak berhasil diterima oleh masyarakat. Selain itu juga, sosialisasi dapat menciptakan hubungan baik antara media dengan masyarakat.

Salah satu cara untuk memperkuat dan menciptakan hubungan baik antara media dan masyarakat ialah dengan melakukan sosialisasi. Sosialisasi dapat memberikan dampak yang cukup baik dan efektif bagi masyarakat. Sosialisasi disini dapat dilakukan dengan cara seperti pihak BAKOHUMAS Palembang memperkenalkan dan memberikan edukasi tentang pemanfaatan media sosial Instagram yang digunakan dan menjelaskan bagaimana cara media bekerja hingga penyebaran informasi atau berita dapat tersebar kepada masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat pasti akan lebih merasa tertarik dan mengetahui pemanfaatan media yang sebenarnya. Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika kota Palembang juga dapat memperkenalkan bahwa di dalam instansi mereka terdapat berbagai macam bidang dalam mengelola penyebaran berita. Dimana salah satunya terdapat bidang dalam penelitian di sini yaitu BAKOHUMAS Kota Palembang.

Setelah masyarakat mengetahui Instagram merupakan salah satu bentuk media sosial yang digunakan oleh BAKOHUMAS Kota Palembang, pastinya masyarakat langsung mengunjungi dan mencari tahu akun Instagram BAKOHUMAS Palembang dan mulai memperkenalkannya juga ke orang lain. Semakin banyak masyarakat yang mengetahui dan mengunjungi akun Instagram BAKOHUMAS Palembang, maka akan semakin banyak pula masyarakat yang mengikuti atau menjadi pengikut (*followers*) akun Instagram BAKOHUMAS Palembang. Berikut peneliti paparkan tampilan akun Instagram @bakohumaspaalembang.kominfo yang memiliki pengikut (*followers*) sebanyak 10,2 ribu orang.



Gambar 1. 4 Jumlah Pengikut Akun Instagram @bakohumaspaalembang.kominfo

Setelah melihat penjabaran mengenai pemanfaatan media sosial Instagram serta adanya perbandingan antara kedua akun Instagram @bakohumaspaalembang.kominfo dan @protokol_kota_palembang, dapat peneliti aplikasikan ke dalam suatu teori yang peneliti gunakan di sini yaitu menggunakan teori *Government Social Media Communication* (Komunikasi Media Sosial

Pemerintah) yang dicetuskan oleh N. DePaula et al (2017). Suatu pemanfaatan media sosial Instagram sebagai sarana komunikasi pemerintah diserahkan pada akun @bakohumaspalembang.kominfo dan @protokol_kota_palembang dapat dikatakan sebagai media pemerintah dikarenakan penyebaran informasi atau berita yang disebarkan berisikan tentang program pemerintahan seputar kota Palembang yang bersifat membangun dan menciptakan suatu program untuk melakukan perubahan yang lebih baik untuk kota Palembang.

Idealnya komunikasi media sosial pemerintah menurut DePaula (2017) memanfaatkan media sosialnya untuk tiga dimensi tersebut dimana pada akun Instagram @bakohumaspalembang.kominfo dan @protokol_kota_palembang memiliki 3 indikator yang terdapat dalam pengaplikasian teori *Government Social Media Communication* (Komunikasi Media Sosial Pemerintah) yaitu akun Instagram @bakohumaspalembang.kominfo dan @protokol_kota_palembang menerapkan *providing information* (menyediakan informasi), *seeking input* (mencari masukan), dan *dialogue online & offline interaction* (dialog online & offline). Bukan hanya itu saja, hambatan yang terjadi dalam penelitian ini dapat di aplikasikan juga ke dalam 3 indikator dalam teori tersebut. Ketiga hambatan tersebut dapat dicegah dan ditemukan solusi atau jalan keluarnya dengan menerapkan ketiga indikator yang ada pada teori *Government Social Media Communication* (Komunikasi Media Sosial Pemerintah).

Pertama, sebelum suatu *posting-an* Instagram akan mendapatkan jumlah *likes* yang banyak, pastinya media menyediakan informasi terlebih dahulu. Sehingga, untuk mendapatkan jumlah *likes*, media membutuhkan suatu indikator yang terdapat di dalam teori tersebut yaitu *providing information* dimana penyediaan informasi atau unggahan Instagram akan mendapatkan jumlah *likes* yang banyak jika isi informasi atau berita yang disediakan dapat dikatakan cukup memenuhi kebutuhan masyarakat serta dianggap berkualitas oleh pengikutnya.

Kedua, untuk mendapatkan *engagement rate* Instagram yang tinggi, media memerlukan suatu indikator yang terdapat di dalam teori tersebut yaitu *seeking input* atau mencari masukan. Dimana dalam indikator ini, pihak media meminta masukan

dari masyarakat mengenai informasi yang disebarakan apakah berhasil menarik perhatian atau tidak. *Engagement rate* yang tinggi bisa didapatkan dengan keaktifan masyarakat dalam memberikan suatu respon atau umpan balik terhadap suatu media.

Ketiga, kurangnya sosialisasi dapat diaplikasikan ke dalam indikator pada teori tersebut yaitu untuk melakukan sosialisasi kepada warga, media dapat menerapkan *Online Dialogue & Offline Interaction* dimana di dalam indikator ini pihak media dan masyarakat dapat melakukan percakapan secara *online* serta *offline*. Percakapan secara *offline* dapat dijadikan sebagai kesempatan dan peluang yang besar untuk mendapatkan pengikut yang lebih banyak lagi karena @bakohumasPalembang.kominfo dan @protokol_kota_palembang dapat memperkenalkan akun Instagramnya dengan mudah dan cepat tersebar karena bentuk pengenalan terhadap media bersifat langsung dan dapat tersebar dari mulut ke mulut.

Maka, dapat peneliti katakan bahwa teori *Government Social Media Communication* (Komunikasi Media Sosial Pemerintah) sebagai penunjang adanya pemanfaatan media sosial pada akun Instagram @bakohumasPalembang.kominfo dan @protokol_kota_palembang sebagai sarana komunikasi pemerintah daerah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Pemanfaatan Media Sosial Instagram @bakohumasPalembang.kominfo dan @protokol_kota_palembang sebagai sarana komunikasi pemerintah daerah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Pemanfaatan Media Sosial Instagram @bakohumasPalembang.kominfo dan @protokol_kota_palembang sebagai sarana komunikasi pemerintah daerah.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan kajian pada bidang penelitian pemanfaatan media sosial pada Instagram serta mengetahui bentuk pemanfaatan Instagram sebagai sarana komunikasi pemerintah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para pembaca dan sebagai bahan pertimbangan sekaligus menjadi gambaran dan masukan bagi semua pihak yang memerlukan hasil penelitian

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Creswell, John. (2016). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Eriyanto. (2014). *Analisis Isi: Pengantar Metodologi Untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-Ilmu Lainnya*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian*. Bandung: ALFABETA, cv.

Skripsi dan Jurnal

- DePaula, N., Ersin, D., Harrison, T. M. (2017). *Government Information Quarterly*. Jurnal. 35 (1). 1-3.
- Ferlitasari, Reni. (2018). *Pengaruh Media Sosial Instagram Terhadap Perilaku Keagamaan Remaja*. Skripsi. Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama. Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung.
- Mafiroh, Fauzia. (2019). *Pemanfaatan Media Sosial Instagram Oleh Akun @Tamanwisatagenilagit Sebagai Media Promosi Dalam Meningkatkan Minat Pengunjung Taman Wisata Geni Langit*. Skripsi. Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Institut Agama Islam Negeri Ponogoro, Jawa Timur.
- Ohisti, Oaidi. (2020). *Pemanfaatan Media Sosial Oleh Pemerintah Kota Medan Dalam Mengatasi Penyebaran Berita Hoaks Tentang Virus Corona*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan.
- Putri, Ade. (2019). *Efektivitas Penggunaan Akun Instagram @Hendrarprihadi Sebagai Media Komunikasi Dengan Masyarakat Kota Semarang*. Skripsi. Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi. Universitas Semarang, Semarang.
- Rimawaty, Luliyana. (2019). *Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Branding Pada Dream.co.id*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten.

Salafudin, Muhison. (2019). Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai sarana Promosi Pada Taman Baca Widya Pustaka Kabupaten Pematang. Skripsi. Fakultas Adab dan Humaniora. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.

Sari, Dharlinda. (2019). Pemanfaatan Media Komunikasi dan Informasi Dalam Perwujudan Pembangunan Nasional. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*. 17 (2). 182-183.

Lain-Lain

Bakohumas. (2022). *Beranda Bakohumas Pemerintah Kota Palembang*. (<https://bakohumas.palembang.go.id/>). Diakses pada 05 Januari 2022 pukul 13.00 WIB.

Berita Satu. (2021). Media Sosial Paling Populer di Indonesia 2020-2021 (<https://www.beritasatu.com/digital/733355/data-ini-media-sosial-paling%20populerdi-indonesia-20202021>). Diakses pada 13 Oktober 2021 pukul 10.00.

Influencer Marketing Hub. (2021). *Engagement Rate Calculator*. (<https://influencermarketinghub.com/instagram-bulk-engagement-checker/>). Diakses pada 15 Desember 2021 pukul 09.00 WIB.

Phlanx. (2021). *Instagram Engagement Calculator*. (<https://phlanx.com/engagement-calculator>). Diakses pada 13 Oktober 2021 pukul 13.00 WIB.

