

# **PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM MEDIA CENTER DISKOMINFOSAN DALAM MENINGKATKAN CITRA PEMERINTAH KOTA BENGKULU**

Indah Eli Sandi, Fitria Yuliani, M.A  
Universitas Muhammadiyah Bengkulu  
Email: indahelisandi489@gmail.com

## **ABSTRAK**

Citra merupakan salah satu aset penting bagi sebuah pemerintah yang selayaknya harus terus menerus dibangun dan dipelihara agar dapat terus diterima oleh masyarakat. Salah satu upaya yang saat ini dilakukan berbagai lembaga atau organisasi dalam mempromosikan produk atau jasanya adalah dengan menggunakan social. Media adalah alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada publik. Interaksi sosial dapat dilakukan melalui media sosial dalam memberikan ruang kepada masyarakat untuk mengirimkan pesan dan menerima pesan di dunia maya atau virtual. Media sosial yang banyak digunakan di Indonesia antara lain, Facebook, Instagram, twitter, whatsApp, line, youtube dan lain sebagainya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Media Center Kota Bengkulu dalam meningkatkan citra pemerintah dengan menggunakan media sosial instagram. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, partisipatif, dan wawancara. Penelitian ini menggunakan kajian teori Agenda Setting dengan 3 dimensi yang berkaitan yaitu Agenda Media, Agenda Khalayak, Agenda publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Media Center Kota Bengkulu melakukan kegiatan meningkatkan citra pemerintah Kota Bengkulu dengan memanfaatkan media sosial instagram adalah karena media sosial instagram media yang sedang banyak digunakan oleh masyarakat saat ini, serta media sosial instagram dapat diakses dengan cepat dimanapun dan kapanpun.

*Kata Kunci: Media Center Diskominfo, Media sosial instagram, Citra Pemerintah*

**UTILIZATION OF SOCIAL MEDIA INSTAGRAM DISKOMINFOSAN MEDIA CENTER IN IMPROVING THE IMAGE OF THE GOVERNMENT OF BENGKULU CITY**

Indah Eli Sandi, Fitria Yuliani, M.A  
Universitas Muhammadiyah Bengkulu  
Email: indahelisandi489@gmail.com

**ABSTRACT**

Image is one of the important assets for a government that should be continuously built and maintained so that it can be accepted by the community. One of the efforts currently being made by various institutions or organizations in promoting their products or services is to use social media. Media is a tool used to convey messages from communicators to the public. Social interaction can be done through social media in providing space for the public to send messages and receive messages in cyberspace or virtual. Social media that are widely used in Indonesia include Facebook, Instagram, Twitter, WhatsApp, line, YouTube and so on.

The purpose of this study is to find out how the Bengkulu City Media Center improves the government's image by using social media Instagram. This study uses qualitative methods with data collection techniques, namely observation, participatory, and interviews. This research uses the study of Agenda Setting theory with 3 related dimensions, namely the Media Agenda, Audience Agenda, and Public Agenda. The results of the study indicate that the Bengkulu City Media Center carries out activities to improve the image of the Bengkulu City government by utilizing Instagram social media.

Keywords: Media Center Diskominfo, Instagram social media, Government image

## PENDAHULUAN

Era digital menjadikan komunikasi memasuki babak baru. Teknologi yang semakin maju, internet semakin mudah diakses dan media sosial untuk berkomunikasi juga semakin beragam. Setiap orandengan akses internet menggunakan komputer, laptop, smartphone ataupun perangkat sejenisnya. Bisa dengan mudah menggunakannya. Salah satu produk layanan yang lahir berkat adanya akses internet adalah media sosial. Media sosial seakan memperkuat kedudukan internet sebagai *new media communication*, dimana jarak seakan tidak lagi terlihat, informasi dan pesan bisa tersampaikan secara global dalam waktu singkat (Nurudin, 2012:25).

Kehadiran media sosial dengan segala kelebihanannya telah menjadi bagian hidup manusia. Media sosial merupakan media yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi, bekerja sama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna

lain, dan membentuk ikatan sosial secara virtual. Nilai-nilai yang ada di masyarakat maupun komunitas juga dapat muncul dalam bentuk yang sama atau berbeda di internet. Pada dasarnya, beberapa ahli yang meneliti internet melihat bahwa media sosial adalah gambaran apa yang terjadi di dunia nyata, seperti plagiarisme (Nasrullah, 2016).

Media sosial pada umumnya digunakan oleh pengguna internet sebagai sarana menjalin komunikasi dengan pengguna lain dalam bentuk postingan atau konten-konten berbagi yang dibagikan oleh pemilik akun media sosial. Konten tersebut dapat berupa video, foto, e-book dan lainnya. Ada pula konten yang memuat muatan pribadi atau personal matter seperti membagi foto pernikahan, ulang tahun kerabat atau upacara kelulusan seperti wisuda. Konten yang bersifat edukasi juga tidak kalah banyak. Kegunaan media sosial bagi sebagian besar

pengguna internet adalah menonton video, membagi ulang postingan orang lain, menempatkan selfie, dan membagi foto makanan (Iswah 2011).

Berbagai macam media sosial seperti facebook, youtube, instagram, twitter, telegram, path mempunyai fitur dan kelebihan masing-masing. Salah satunya sebagai media penyebar informasi sehingga banyak yang memanfaatkan hal tersebut untuk tujuan tertentu seperti yang dilakukan oleh Media Center Diskominfo Kota Bengkulu.

Media Center Diskominfo Kota Bengkulu memiliki tugas untuk memberikan informasi kepada publik tentang kegiatan serta program-program pemerintah seperti program gerakan peduli yatim (GPY), gerakan peduli siswa (GPS), program Hidayah (HD) city, yang mana didalam program HD city terdapat program HD oto yang merupakan aplikasi panggil ambulance untuk jemput pasien dan antar jenazah,

panggil kendaraan dinas Walikota dan wakil Walikota untuk mengantarkan pengantin yang akan melangsungkan pernikahan pada hari sabtu dan minggu, 1000 jalan mulus, 1001 janda, 3 in 1 Disdukcapil, masjid buka 24-jam, honeymoon di balai Kota dan program pro-rakyat lainnya. Dalam melakukan penyebaran informasi, Media Center memanfaatkan adanya media sosial sebagai sarana untuk menyampaikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam menyebarkan citranya, baik itu facebook, twitter, youtube dan instagram. Namun karena lebih banyaknya publik yang berinteraksi melalui media Instagram, maka Media Center memanfaatkan Instagram untuk menyebarkan informasi. Media sosial instagram adalah salah satu aplikasi sosial media yang sedang populer dikalangan kaum milenial saat ini. Pengguna aplikasi ini dapat menyebarkan tulisan, foto, bahkan video ke jejaring sosial mereka

## KAJIAN TEORI

Untuk mengetahui bagaimana Media Center Diskominfo Kota Bengkulu memanfaatkan media sosial instagram dalam meningkatkan citra pemerintah kota Bengkulu dan bagaimana Media Center ini mengemas informasi yang akan dipublikasikan ke media sosial instgram, peneliti menggunakan metode penelitian dengan menggunakan metode dekriptif kualitatif yang digunakan untuk dapat melukiskan sebuah fakta dengan menggunakan pendekatan teori agenda setting.

### Teori Agenda Setting

Teori penetapan Agenda (Agenda Setting Theory) adalah sebuah teori yang menyatakan bahwa media massa menjadi pusat penentu kebenaran dengan kemampuan media massa untuk

menstransfer dua elemen yaitu kesadaran dan informasi ke dalam agenda publik terhadap isu-isu yang dianggap penting oleh media massa. Media massa selalu mengarahkan kita tentang apa yang harus kita lakukan. Media memberikan agenda-agenda melalui pemberitaanya, sedangkan masyarakat akan mengikutinya. Menurut asumsi teori ini media mempunyai kemampuan untuk menyeleksi dan mengarahkan perhatian masyarakat pada gagasan atau peristiwa. Media mengatakan pada kita apa yang penting dan apa yang tidak penting. Media pun mengatur apa yang harus dilihat, tokoh siapa yang harus kita dukung. Dengan kata lain, agenda media akan menjadi agenda masyarakatnya.

Agenda Setting terjadi karena media massa sebagai penjaga gawang informasi (gatekeeper) harus selektif dalam menyampaikan berita. Media harus melakukan pilihan mengenai apa

yang harus dilaporkan dan bagaimana melaporkannya. Apa yang diketahui publik mengenai suatu keadaan pada waktu tertentu sebagian besar ditentukan oleh proses penyaringan dan pemilihan berita yang dilakukan oleh media massa.

Untuk lebih memperjelas tiga agenda (agenda media, agenda khalayak, dan agenda kebijakan) dalam teori agenda setting ini ada beberapa dimensi yang berkaitan seperti yang dikemukakan oleh Manheim (Severin dan Tankard Jr, 1992) sebagai berikut:

a. Agenda Media, terdiri dari dimensi-dimensi berikut.

- 1) Visibility (visibilitas), yakni jumlah dan tingkat menonjolnya berita.
- 2) Audience salience (tingkat menonjolnya bagi khalayak), yakni relevansi isi berita dengan kebutuhan khalayak.
- 3) Valence (valensi), yakni menyenangkan atau tidak

menyenangkan cara pemberitaan bagi suatu peristiwa.

b. Agenda Khalayak, terdiri dari dimensi-dimensi berikut.

- 1) Familiarity (keakraban), yakni derajat kesadaran khalayak akan topik tertentu.
- 2) Personal salience (penonjolan pribadi), yakni relevansi kepentingan individu dengan ciri pribadi.
- 3) Favorability (kesenangan), yakni pertimbangan senang atau tidak senang akan topik berita.

c. Agenda Kebijakan, terdiri dari dimensi-dimensi berikut.

- 1) Support (dukungan), yakni kegiatan menyenangkan bagi posisi bagi suatu berita tertentu.
- 2) Likelihood of action (kemungkinan kegiatan), yakni kemungkinan pemerintah melaksanakan apa yang diibaratkan.

- 3) Freedom of action (kebebasan bertindak), yakni nilai kegiatan yang mungkin dilakukan pemerintah.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk melihat kondisi dari sebuah fenomena. Pendekatan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan realita dan keadaan sosial dalam masyarakat. Menurut Nasution (Dalam Sujarwo,2001:25) pendekatan kualitatif berdasarkan pada kenyataan lapangan dan yang dialami oleh narasumber.

Untuk dapat mengungkap fenomena pemanfaatan media sosial instagram media sosial instgram media center diskominfosan dalam meningkatkan citra pemerintah kota Bengkulu, peneliti menggunakan metode penelitian yaitu deskriptif kualitatif

dengan menggunakan teori interaksi simbolik.

Metode deksriptif kualitatif dipergunakan untuk menggambarkan fakta atau bidang tertentu. Menetapkan yang dilakukan orang lain dalam menghadapi sebuah masalah yang sama serta belajar dari pengalaman untuk dapat merencanakan dalam keputusan yang mendatang. Pendekatan kualitatif yaitu sebuah pendekatan untuk memahami phenomena yang dialami oleh subyek secara holistic dengan cara deskriptif dalam bentuk kata dan bahasa pada suatu komtek dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. (Mulyana,2010:145)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Instagram merupakan salah satu media sosial yang banyak digunakan dan sangat populer di kalangan masyarakat. Termasuk Indonesia yang memiliki berjuta anggota dari beragam tipe usia dan akun media sosial. Instagram pada awalnya aplikasi yang dirintis oleh iOS,

tapi justru dipopulerkan dan dibesarkan oleh para pengguna android.

Berbagai kegunaan dari media sosial telah difungsikan oleh banyak pengguna, salah satunya adalah sebagai sarana untuk menyebarkan informasi, mulai dari informasi pemerintahan, sosial, kemanusiaan, sampai aktivitas pribadi. Di media sosial semua orang yang menggunakan media sosial dapat mengikuti dan melihat semua informasi dengan bebas secara gratis. Salah satu media sosial yang saat ini memiliki banyak pengguna dan banyak di minati oleh para milenial adalah instagram.

Instagram merupakan media sosial yang dicetuskan oleh Kevin Systrom dan Mike Krieger yang berawal dari proyek Burn Inc. Burn Inc merupakan sebuah proyek pengembangan aplikasi berbasis lokasi yang dipadukan dengan fotografi mobile. Namun setelah dikaji ulang Kevin dan Mike memutuskan untuk mengalihkan aplikasi Burn Inc menjadi

aplikasi yang dapat berbagi foto dan video, serta like and comment yang saat ini dikenal dengan nama instagram. Lalu pada Juli 2010 Kevin mencoba posting sebuah foto. Dimana dalam foto terlihat seekor anjing di mexico dan kaki seorang gadis. Akhirnya pada 6 oktober 2010 instagram resmi dirilis melalui Apps Store untuk perangkat android berbasis IOS. Seiring dengan perkembangan instagram yang semakin baik dengan jumlah pengguna yang terus meningkat setiap harinya akhirnya pada tahun 2012 instagram berganti nama pemilik yang dibeli dengan nilai mencapai 1 miliar dollar AS. Kini instagram yang dimiliki oleh Mark Zuckerberg telah banyak memiliki fitur-fitur baru yang dapat digunakan dengan bebas oleh penggunanya diantaranya berbagi foto dan video, aktivitas like and comment, filter kamera, geotaging, instagam story, hastag, instagram live, instagam TV dan masih banyak lagi. Instagram tidak memiliki batasan



pengguna dan tidak memiliki kriteria pengguna yang layak menggunakan instagram, cukup terkoneksi dengan internet maka semua orang bisa mendownload aplikasi instagram di play store dan bisa menggunakannya (Rahmawati, 2016).

Penyebaran informasi menggunakan media sosial Instagram sangat berpengaruh besar, Media Center Diskominfo Kota Bengkulu lebih memilih menyebarkan informasi melalui media social dengan alasan karena social media dapat diakses siapa saja namun dalam proses perencanaannya target utamanya adalah masyarakat Kota Bengkulu. Lebih spesifik lagi, Media Center Diskominfo Kota Bengkulu lebih memilih social media Instagram dikarenakan menggunakan foto dianggap lebih menarik perhatian publik. Karena dengan gambar, publik dapat memvisualkan dan lebih memahami suatu kegiatan ataupun berita.

Media Center Diskominfo Kota Bengkulu harus melakukan segala sesuatu secara terencana dengan matang dan baik agar memperoleh dukungan dari khalayak dan dapat menjalankan fungsi sesuai dengan tujuan yang ingin diraih. Pesan yang disampaikan juga harus disampaikan dengan tepat dan secermat mungkin, sehingga publik akan menaruh simpati serta kepercayaan terhadap pemerintahan. Dan hasil akhirnya adalah mendapatkan citra pemerintahan yang baik dari public/masyarakat.

Sosial media instagram dapat memberi kemudahan kepada kedua belah pihak, baik komunikasi maupun konsumen. Dengan adanya sosial media instagram, perusahaan atau lembaga dapat mempublikasikan kepentingan mereka secara luas, cepat dan hemat biaya, hal ini menjadikan instagram sebagai publikasi untuk kegiatan perusahaan, promosi, event, dan

pemberitahuan lainnya. Dengan demikian Media Center Kota Bengkulu memanfaatkan instagram sebagai guna meningkatkan citra pemerintah Kota Bengkulu.

Pada penelitian yang telah peneliti dapatkan dilapangan mengenai hasil dan telah dibahas diatas, peneliti juga menganalisis dengan teori Agenda Setting terhadap Media Center Kota Bengkulu untuk melihat bagaimana Media Center Diskominfo memanfaatkan media sosial instagram dalam Meningkatkan citra Pemerintah Kota Bengkulu. Dari teori Agenda Setting yang berkaitan dengan penelitian ini dapat di simpulkan bahwa 3 Dimensi yang peneliti rinci pada objek penelitian yaitu di antaranya :

1. Agenda Media, Media Center Kota Bengkulu terus berupaya menyebarkan informasi kepada masyarakat dengan menyebarkan dan menonjolkan program-program

pemerintah demi terwujudnya Bengkulu religius dan bahagia, program-program yang dicanangkan oleh Walikota Bengkulu ini muncul dengan bentuk program yang religius serta ingin menghadirkan kebahagiaan di masyarakat. Seperti program program gerakan peduli yatim (GPY), gerakan peduli siswa (GPS), program Hidayah (HD) city, yang mana didalam program HD city terdapat program HD oto yang merupakan aplikasi panggil ambulance untuk jemput pasien dan antar jenazah, panggil kendaraan dinas Walikota dan wakil Walikota untuk mengantarkan pengantin yang akan melangsungkan pernikahan pada hari sabtu dan minggu, 1000 jalan mulus, 1001 janda, 3 in 1 Disdukcapil, masjid buka 24-jam, honeymoon di balai Kota dan program pro-rakyat lainnya..

- Komunikasi yang dibangun ini kontinu dan berkelanjutan dalam upaya membangun Bengkulu yang religius.
2. Agenda Khalayak, semakin tinggi kepentingan pengelola media terhadap berita yang disajikannya oleh Media Center maka akan meningkatkan kepercayaan khalayak, apabila media pro dengan pemerintah maka khalayak akan percaya dengan terhadap pemerintah.
  3. Agenda Publik, Hal ini menunjukkan bahwa isu-isu dan program-program tentang pemerintah sesuai dengan harapan khalayak media, sehingga meningkatkan kepercayaan khalayak terhadap pemerintah.

## KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil Penelitian Bagaimana Pemanfaatan Media Sosial Instagram Media Center Diskominfo Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah

Kota Bengkulu, Maka kesimpulannya yaitu: Dari hasil penelitian dengan menggunakan dapat disimpulkan bahwa Media Center memanfaatkan media sosial instagram dalam menyampaikan informasi kepada publik untuk meningkatkan citra pemerintah Kota Bengkulu adalah dikarenakan Saat ini instagram adalah sosial media yang paling banyak digunakan oleh kaum milenial. Selain itu Media Center memilih Sosial Media Instagram dikarenakan instagram memiliki akses yang cepat.

Media Center Melakukan Agenda Setting terhadap issue berita namun tetap menjaga keaslian dari informasi yang akan disampaikan. Dalam teori Agenda Setting ada 3 dimensi yang berkaitan yaitu Agenda Media yakni jumlah dan tingkat menonjolnya berita, Agenda Khalayak yakni pertimbangan senang atau tidak senang akan topik berita dan agenda Publik yakni nilai

kegiatan yang mungkin dilakukan pemerintah..

#### DAFTAR PUSTAKA

Iswah, Dirgayuza.(2011).Panduan Praktis Mengoptimalkan Twitter. Jakarta: Mediakita.

Mulyana, Deddy. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. PT.Remaja Rosdakarya: Bandung.

Nasrullah, 2016, *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya, Sosioteknologi, Cet.kedua, Simbiosis Rekatama Media*, Bandung.

Nurudin. 2012. *Media Sosial Baru dan Munculnya Revolusi Proses Komunikasi*. Roesdakarya

Sujarwo. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung. Mandar Maju.