

# PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DISKOMINFO KOTA MAKASSAR SEBAGAI ALAT KOMUNIKASI DALAM MENYAMPAIKAN INFORMASI KEPADA MASYARAKAT KOTA MAKASSAR

M. Aulia Pananrangi Halilintar

NPP. 29. 1389

Asdaf Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan

Program Studi Politik Indonesia Terapan

Email: pananrangiully@gmail.com

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** *Social media has the power to influence public opinion. Raising support through social media becomes faster in conveying messages. Therefore, social media has placed the democratic space in a new chapter from the perspective of political communication. Therefore, the application of a digital system in the government system in Indonesia in order to realize good governance has been carried out since the beginning of the reform. The theory used in this research is theory (Mc Quail, 2000) the use of mass media as a communication tool and theory (Prof. Dr. Anwar Arifin, 2011) Political Communication.* **Purpose:** *The purpose of this study was to determine the utilization of the DISKOMINFO makassar instagram.* **Method:** *The research method used is descriptive qualitative with an inductive approach. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation.* **Result:** *The data analysis technique used by the author is Sugiyono's model, namely data reduction, data presentation and verification. Utilization of social media Instagram DISKOMINFO Makassar city in delivering information to the public. Utilization is used as a benchmark in assessing the extent to which the targets have been achieved. So that the utilization in the implementation of the program the Department of Communication and Information has achieved the goal. Important factors that determine success in seeing the use of the DISKOMINFO Instagram in Makassar are the aspect of providing information, the aspect of giving personal identity and terms of means of integration and social interaction.* **Conclusion:** *The role of social media Instagram DISKOMINFO Makassar in disseminating information is considered optimal, it can be seen from the satisfaction of the community who are satisfied with the information provided. Information related to the city of Makassar and the Makassar city government can be enjoyed anytime and anywhere through the Instagram account.*

**Keywords:** *Government, Social Media, Information, Communication*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Media sosial mempunyai kekuatan dalam mempengaruhi opini publik. Penggalangan dukungan melalui media sosial menjadi lebih cepat dalam menyampaikan pesan. Karena itu, media sosial telah menempatkan ruang demokrasi dalam babak baru dari perspektif komunikasi politik. Maka dari itu penerapan sistem digital dalam sistem pemerintahan di Indonesia guna mewujudkan pemerintahan yang *good governance* telah dilakukan sejak awal reformasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori (Mc Quail,2000) pemanfaatan media massa sebagai alat komunikasi dan Teori (Prof. Dr. Anwar Arifin, 2011) Komunikasi Politik. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan instagram DISKOMINFO kota Makassar. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Teknik analisis data yang dipakai oleh penulis adalah model dari sugiyono yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Pemanfaatan media sosial instagram DISKOMINFO kota Makassar dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Pemanfaatan dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai sejauh mana sasaran yang telah dicapai. Sehingga tercapai pemanfaatan dalam pelaksanaan program Dinas Komunikasi dan Informatika telah mencapai tujuan. Faktor penting yang menentukan keberhasilan dalam melihat pemanfaatan instagram DISKOMINFO kota Makassar ialah segi pemberi informasi, segi pemberi identitas pribadi serta segi sarana integrasi dan interaksi sosial. **Kesimpulan:** Peran media sosial instagram DISKOMINFO kota Makassar dalam menyebarkan informasi dinilai telah optimal, hal itu terlihat dari kepuasan masyarakat yang puas akan informasi yang diberikan. Informasi terkait kota Makassar dan pemerintah kota Makassar dapat dinikmati kapanpun dan dimanapun melalui akun instagram tersebut.

**Kata Kunci:** Pemerintahan, Media Sosial, Informasi, Komunikasi

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Di era milenial sekarang ini Media sosial mempunyai kekuatan dalam mempengaruhi opini publik. Penggalangan dukungan melalui media sosial menjadi lebih cepat dalam menyampaikan pesan. Karena itu, media sosial telah menempatkan ruang demokrasi dalam babak baru dari perspektif komunikasi politik. Dengan demikian, media sosial sebagai sarana komunikasi memiliki peran membawa orang (penggunanya) untuk berpartisipasi secara aktif dengan memberi kontribusi dan *feedback* secara terbuka, baik untuk membagi informasi maupun memberi respon secara *online* dalam waktu yang cepat. Hal ini menjadi suatu tantangan baru pemerintah dalam mengubah regulasi tata kelola pemerintahan dari konvensional menjadi berbasis digital. Revolusi industri menyebabkan semakin kompleksnya teknologi yang berkembang sehingga banyak peran manusia tergantikan oleh mesin dan dinilai mampu menjadikan suatu pekerjaan menjadi lebih efisien. Hal tersebut menjadi tantangan pemerintah untuk dapat menyesuaikan dengan perkembangan zaman sehingga dapat terciptanya suatu tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Kota Makassar sendiri memiliki lembaga pemberi informasi dan komunikasi yang telah tertuang tugas serta fungsinya dalam memberikan informasi dan komunikasi mengenai pemerintahan kota Makassar dan diatur dalam peraturan walikota No. 97 tahun 2016 tentang Dinas Komunikasi Dan Informatika

Kota Makassar. Hal ini yang membuat Dinas Komunikasi Dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Makassar membuat sebuah Inovasi dengan memberikan layanan pemberian informasi melalui platform media sosial Instagram dengan membuat suatu basis data yang disebar luaskan agar dilihat oleh seluruh kalangan masyarakat, khususnya masyarakat kota Makassar. Namun seiring berjalannya waktu perkembangan Instagram Dinas Komunikasi Dan Informatika kota Makassar tidak dibarengi dengan perkembangan media sosial Instagram yang terus meningkat dari tahun ke tahun, hal itu dilihat dari pengikut dan jumlah like yang diberikan disetiap positingan yang di publikasikan setiap harinya sangat timpang. Dari jumlah pengikut 4.787 akun di setiap positingan yang di publikasikan hanya puluhan bahkan belasan yang menanggapi postingan tersebut. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti akan meneliti pemanfaatan media sosial instagram DISKOMINFO Kota Makassar dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Pemanfaatan media sosial Instagram Dinas Komunikasi dan Informatika kota Makassar telah digunakan sejak tahun 2017 atas dasar fungsi dan tugas pemerintah kota Makassar sebagai alat pemberi Informasi kepada masyarakat. Namun dengan seiring berjalannya waktu Instagram Dinas Komunikasi dan Informatika kota Makassar dinilai belum terlalu efektif hal itu dilihat dari ketimpangan jumlah followers dan like (respon) masyarakat yang masih kurang terhadap akun instagram tersebut.

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian sebelumnya baik mengenai penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi politik dan beberapa penelitian mengenai penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi. Penelitian Sukma Alam berjudul Penggunaan Media Sosial Sebagai Alat Komunikasi Politik studi kasus penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi oleh partai DPW PSI Jakarta(2021) menemukan bahwa penggunaan media sosial Instagram, Twitter, dan facebook yang dilakukan oleh DPW PSI jakarta mampu memberikan dampak pengaruh tersendiri dalam komunikasi politik secara virtual. Terutama dengan mengunggah video dan foto serta caption menarik bisa mendapatkan respon. Karena itu, media sosial menjadi hal sangat dibutuhkan bagi parta politik. Media sosial sangat membantu dalam menyerap aspirasi dan menghubungkan antara anggota DPRD DKI Jakarta dengan Masyarakat. Penelitian Moh. Ali Ma'aruf berjudul Analisa Penggunaan Instagram Sebagai Media Informasi Kabupaten Nganjuk studi kasus instagram @nganjukkotabayu (2017) menemukan bahwa instagram tersebut mensukseskan penyampaian informasi serta memikat para pengikutnya dalam mempublikasikan informasi yang diberikan oleh instagram nganjuk kota Bayu. Penelitian Feridhian Anshan berjudul Komunikasi Politik di Era Media Sosial (2013) menemukan bahwa banyaknya keuntungan yang ditawarkan dalam penggunaan media sosial sebagai ajang pemberi informasi di era milineal sekarang ini.

## **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dari penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah mengenai pemanfaatan media sosial instagram DISKOMINFO kota Makassar sebagai alat komunikasi dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Metode yang digunakan ialah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dokumentasi. Lalu pada akhirnya menarik kesimpulan dari data-data yang telah dikumpulkan.

### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami permasalahan terkait Pemanfaatan Instagram Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Makassar sebagai alat Komunikasi dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat serta upaya pemerintah kota Makassar dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul dalam berkomunikasi ke masyarakat di era milenial.

## **II. METODE**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan penelitian kualitatif menelaah suatu proses informasi yang berupa ikatan konteks yang akan menggiring pada pola-pola atau teori yang akan menjelaskan fenomena sosial (Somantri, 2005). Penelitian ini mendiskripsikan Instagram Diskominfo kota Makassar dengan fokus penggunaannya sebagai alat komunikasi politik yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar untuk menyampaikan pesan-pesan ke masyarakat. Menurut Creswell teknik pengumpulan data adalah suatu prosedur yang dilakukan oleh peneliti dalam menggabungkan data dari satu metode dengan penemuan-penemuan dari metode yang lain. Teknik pengumpulan data dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan Observasi, Wawancara, dan dokumentasi. Dalam mengumpulkan data kualitatif penulis melakukan wawancara terhadap 11 orang yang dipilih dengan menggunakan *purposive sampling* yang terdiri dari 11 informan yaitu Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, Kepala Bidang Pendayagunaan Media, Kepala Sub Bidang Pendayagunaan Media Cetak dan Elektronik, admin Instagram DISKOMINFO kota makassar dan 7 masyarakat kota Makassar yang dipilih secara acak oleh penulis. Adapun analisis data menggunakan teori Miles dan Huberman (1992:16) sebagaimana dikutip Sugiyono (2015: 337) yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas yang dilakukan melalui *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data) dan *Conclusion Drawing/Verifiacton* (Penarikan Kesimpulan).

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti menganalisis Pemanfaatan Media Sosial Instagram DISKOMINFO kota Makassar Sebagai Alat Komunikasi Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat. Peneliti menggunakan teori (MC Quail,2000) tentang pemanfaatan media massa sebagai alat komunikasi, dimana Mc Quil membagi beberapa poin mengenai pemanfaatan media Massa antara lain sebagai Pemberi Informasi, Pemberi Identitas Pribadi, dan Sarana Integrasi dan Interaksi Sosial.

### **3.1. Faktor Penghambat**

Ada banyak faktor penghambat dalam pelaksanaan media sosial instagram DISKOMINFO kota Makassar selama penyebaran informasi. Faktor-faktor tersebut terjadi akibat kurangnya informasi terkait instagram DISKOMINFO kota Makassar serta adanya pengguna pemberi informasi yang lebih menarik jika dibanding instagram DISKOMINFO kota Makassar. Selain itu banyaknya kalangan muda yang menggunakan platform lain untuk mendapat informasi dibanding

menggunakan platform instagram untuk mendapatkan informasi. Selain itu faktor penghambat lain yang ditemukan penulis dilapangan menurut seorang narasumber yang telah diwawancarai informasi yang disediakan oleh instagram DISKOMINFO kota Makassar dinilai belum lengkap, hal itu diungkapkan oleh narasumber ketika membaca berita informasi yang ada di akun instagram tersebut isi informasi tidak mendetail secara rinci menurutnya. Dari sekian banyak faktor penghambat yang dialami instagram DISKOMINFO kota Makassar hal yang paling mendasar ialah faktor masih kurang informasinya sebagai masyarakat yang belum mengetahui akan adanya akun DISKOMINFO kota Makassar yang memberikan informasi melalui platform instagram, hal ini yang membuat kurang efektifnya pemanfaatan instagram DISKOMINFO kota Makassar dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.

### **3.2 Faktor Pendukung**

Peran media sosial instagram DISKOMINFO kota Makassar dalam menyebarkan informasi dinilai telah cukup optimal, hal itu terlihat dari kepuasan masyarakat yang puas akan informasi yang diberikan. Informasi terkait kota Makassar dan pemerintah kota Makassar dapat dinikmati kapanpun dan dimanapun melalui akun instagram tersebut. Hal itulah tak lepas dari beberapa faktor pendukung yang telah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar berikan dalam proses penyebaran pemberian berita kepada masyarakat, adapun faktor yang mendukung keberlangsungan dalam pemberian berita oleh Dinas Komunikasi dan Informatika kota Makassar ialah dengan cara melakukan koordinasi aktif dengan seluruh opd yang berada dilingkup pemerintah kota Makassar. Menurut Kepala Sub Bagian Pemberdayaan media cetak dan elektronik kota Makassar bapak Abdul Rahman S.Kom koordinasi yang dilakukan pihaknya selalu aktif ke seluruh opd di pemerintah kota Makassar hal itu demi cepat dan tepatnya informasi terkini yang diterimas Dinas Komunikasi dan Informatika terkait pemberitaan seputar pemerintah kota makassar setiap harinya. Selain itu menurut beliau berita-berita yang diluar dari pemerintah kota Makassar mereka juga berkoordinasi dengan pihak lain diluar pemerintah untuk mendapatkan berita, contohnya seperti perkumpulan wartawan, aparat kepolisian dan pihak-pihak lainnya. Dari segi material faktor pendukung yang didapatkan DISKOMINFO kota Makassar ialah dengan diberikannya tanggung jawab dinas komunikasi dan informatika kota Makassar sebagai yang berwenang menjalankan dan mengawasi kantor komander center yang terpusat di kantor balaikota Makassar, perlu kota ketahui komander center kota Makassar ialah pusat CCTV yang berada diseluruh pelosok kota Makassar dan aduan-aduan Masyarakat ke pemerintah kota Makassar.

### **3.3 Upaya Yang Dilakukan Pemerintah**

Upaya-upaya yang dilakukan oleh dinas komunikasi dan informatika kota Makassar dalam penyebaran informasi kepada masyarakat melalui instagram DISKOMINFO kota Makassar tidak terpaku hanya pada satu aplikasi, tetapi dinas komunikasi dan informatika kota Makassar juga memanfaatkan aplikasi lainnya dalam. Hal ini dengan digunakannya Youtube, Facebook dan Twitter dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Menurut kepala Dinas Komunikasi dan Informatika kota Makassar bapak Mahyuddin, S.STP, M.Ap hal ini dilakukan untuk mempermudah Dinas Komunikasi dan Informatika kota Makassar dalam mempercepat serta menyebarkan informasi yang diberikan oleh pemerintah kota Makassar kepada masyarakat.

### 3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Melalui media manusia memperoleh informasi tentang, benda, orang dan tempat yang tidak dialami secara langsung. Dunia ini terlalu luas untuk dijajah semuanya, dan media massa datang menyampaikan berbagai pesan tentang lingkungan sosial dan politik. Semua pesan yang mengandung muatan politik dapat membentuk dan mempertahankan citra politik dan opini publik (Nasrullah, 2015).

Bovee dalam Setiawan (2016) menyatakan bahwa Media merupakan suatu alat yang bertugas untuk menyampaikan pesan. Jadi, media merupakan suatu perantara yang diciptakan untuk menyalurkan pesan yang bertujuan untuk memudahkan pengguna mencapai tujuannya. Temuan lain yang didapat oleh penulis ialah bahwa media Instagram ini merupakan platform yang efektif untuk menyebarkan informasi di era sekarang ini terlebih dikalangan anak milenial, karena penggunaan instagram dikalangan milenial boleh dikatakan sangat besar dan digunakan setiap harinya.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang didapatkan oleh peneliti mengenai Pemanfaatan Media Sosial Instagram DISKOMINFO kota Makassar Sebagai Alat Komunikasi Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat, penulis menyimpulkan beberapa poin antara lain;

1. dari segi peran, Peran media sosial instagram DISKOMINFO kota Makassar dalam menyebarkan informasi dinilai telah optimal, hal itu terlihat dari kepuasan masyarakat yang puas akan informasi yang diberikan. Informasi terkait kota Makassar dan pemerintah kota Makassar dapat dinikmati kapanpun dan dimanapun melalui akun instagram tersebut.
2. dari segi hambatan, Adapun hambatan yang dihadapi dalam pemanfaatan instagram DISKOMINFO kota Makassar ialah dari segi penyampaian informasi, masih ada sebagian kecil masyarakat yang masih belum mengetahui serta merasa masih kurang terhadap informasi yang diberikan oleh akun instagram tersebut.
3. dari segi upaya, Upaya-upaya yang dilakukan oleh dinas komunikasi dan informatika kota Makassar dalam penyebaran informasi kepada masyarakat melalui instagram DISKOMINFO kota Makassar tidak terpaku hanya pada satu aplikasi, tetapi dinas komunikasi dan informatika kota Makassar juga memanfaatkan aplikasi lainnya dalam.

**Keterbatasan penelitian.** Penelitian ini mempunyai keterbatasan waktu dalam melakukan penelitian yaitu 14 hari, akan tetapi hasil penelitian sudah cukup baik namun masih perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

**Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*).** Penelitian yang dilakukan oleh peneliti merupakan penelitian pertama tentang Pemanfaatan Media Sosial Instagram DISKOMINFO kota Makassar Sebagai Alat Komunikasi Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar dilakukan penelitian lebih lanjut tentang Pemanfaatan Media Sosial Khususnya yang dikelola oleh pemerintah, agar kedepannya aspek-aspek yang diperlukan pemerintah khususnya dalam berkomunikasi dan menyebarluaskan informasi serta berinteraksi ke masyarakat dapat dilakukan dengan baik.

## V. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, kepada Dosen Pembimbing Ibu Prof. Dr. Meltarini, M.Si., dan Ibu Dra. Pratiwi Nurhascaryani, M.Si.,

yang telah memberikan bimbingan dalam pelaksanaan penelitian dan juga kepada IPDN yang sudah bersedia dan mendidik serta memberikan ilmu kepada penulis.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Arifin, Anwar. (2011). *Komunikasi Politik: Filsafat-Paradigma-Teori-Tujuan-Strategi dan Komunikasi Politik Indonesia*. Jakarta : Graha Ilmu.

Mc Quail, D. (1994). *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Erlangga.

Nasrullah, R. (2015). *Media Sosial : Perspektif komunikasi, budaya, dan sosioteknologi*. Simbiosis Rekatama Media.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Anshari, Faridhian. (2013). *Komunikasi Politik Di Era Media Sosial*.

Ali Ma'ruf, Moh. (2017). *Analisa Penggunaan Instagram Sebagai Media Informasi Kabupaten Nganjuk*.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/02/08/berapa-pengguna-media-sosial-indonesia>

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/11/jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-capai-1967-juta>



