
PEMANFAATAN INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA PUBLIKASI SUBBAGIAN PROTOKOL PEMERINTAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

Kaimala Zuarni Abidin¹, Asep Soegiarto²

^{1,2} Hubungan Masyarakat, Universitas Negeri Jakarta

¹ kaimalazuarni@gmail.com

Kata kunci :

Hubungan Masyarakat, Pemerintahan, Media Sosial, Instagram, Media Publikasi.

Abstrak

Pemanfaatan media sosial sebagai media publikasi merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh praktisi public relations pada era digital. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan instagram sebagai media publikasi yang dilakukan oleh Protokol Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan teori karakteristik media sosial yaitu Jaringan (*Network*), Informasi (*Informations*), Arsip (*Archive*), Interaksi (*Interactivity*), Simulasi Sosial (*Simulation of Society*), dan Konten Oleh Pengguna (*User Generated Content*). Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus dan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan instagram sebagai media publikasi Protokol Jakarta Timur melalui jaringan antar pengguna, informasi yang disampaikan, arsip media sosial, interaksi antar pengguna, etika dan aturan pada instagram @protokol_jaktim serta melalui produksi konten adalah untuk mengenalkan Protokol Jakarta Timur kepada publik mengenai kegiatan yang dilakukan, memudahkan interaksi dengan publik, dan meningkatkan citra positif dan mendapat kepercayaan publik dalam melakukan tugas dan fungsinya.

Keywords :

Public Relations, Government, Social Media, Instagram, Publication Media.

Abstract

The use of social media as a publication media is a skill that must be possessed by public relations practitioners in this digital era. This study aims to find out how the use of Instagram as a publication medium is carried out by the Protocol Subdivision of the East Jakarta. This study uses the theory of social media characteristics, namely Networks, Information, Archives, Interactivity, Simulation of Society, and User Generated Content. The method used is descriptive qualitative with case study approach and as data collection techniques it use in-depth interview, observation, and documentation. The results of this study indicate that the use of Instagram as a publication medium for the Protocol Subdivision of the East Jakarta through a network between users, information submitted, social media archives, interaction between users, ethics and rules on instagram @protokol_jaktim and through content production is to introduce the East Jakarta Protocol to the public regarding the activities carried out facilitating interaction with the public, and increasing a positive image and gaining public trust in carrying out their duties and functions.

PENDAHULUAN

Media online yang dapat digunakan oleh pengguna nya dengan berbagai aktivitas seperti joining, sharing, dan creating disebut dengan media sosial. Dalam aktivitas creating, para pengguna media sosial dapat menciptakan konten atau isi dari media sosial mereka pada blog, jejaring sosial dan wiki. Selain anggapan tersebut, media sosial juga dianggap sebagai media online yang dapat mengubah komunikasi menjadi sebuah percakapan yang interaktif. Karena itulah media sosial dikatakan dapat mendukung interaksi sosial. (Cahyono, 2016)

Pemanfaatan media sosial sebagai media publikasi bukanlah hal baru untuk saat ini. Kustadi Suhadang (2004:75) menjelaskan bahwa “aktivitas yang memberi pengetahuan kepada publik, dan atau sebagai pengolahan serta penyebaran tulisan yang dapat publik konsumsi termasuk informasi yang ada pada buku, sebuah karya non-fiksi, koran, dan sebagainya disebut dengan publikasi.” (Nugroho, 2013) Seorang public relations memanfaatkan media sosial sebagai media publikasi dengan tujuan untuk memudahkan interaksi dengan publik, menampung aspirasi masyarakat, sebagai wadah dalam mengenalkan dan mempublikasikan

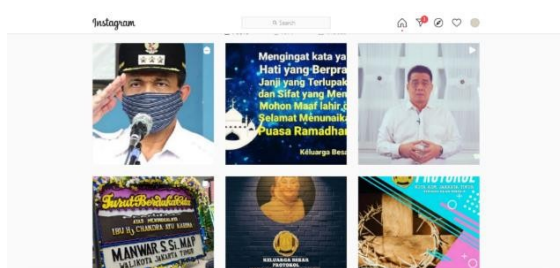
program dan kebijakan pemerintah, serta dapat dijadikan sebagai tempat untuk melakukan klarifikasi jika suatu saat terjadi krisis pada perusahaan.

Pemanfaatan media sosial sebagai media publikasi telah dilakukan sebelumnya oleh Penelitian yang berjudul “Peran Public Relations Dalam Pemanfaatan Instagram Sebagai Alat Publikasi Untuk Meningkatkan Layanan Masyarakat Di Puskesmas Kecamatan Cilincing (Studi Kasus Pada Akun Instagram @puskesmascilincing)” yang disusun oleh Arkan Shaleh dan Wulan Furrie. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian yang didapat yaitu dengan melakukan publikasi melalui instagram, Puskesmas Cilincing menjadi lebih mudah dalam menjangkau target. (Shaleh & Furrie, 2020)

Selain itu terdapat penelitian serupa dengan judul “Pemanfaatan Media Sosial Instagram Koalisi Pemuda Hijau Indonesia (KOPHI) Sebagai Media Publikasi Kegiatan” yang disusun oleh Handini Prabawati dan Wasono Adi. Hasil penelitian yang didapat adalah, melalui instagram, KOPHI dapat menyebarkan informasi secara luas yang diterima cepat oleh publik, juga

membuat konten yang menarik melalui pemanfaatan fitur yang tersedia. Hal itu akan mempengaruhi publik untuk bergabung pada komunitas KOPHI dengan memposting dan menampilkan kegiatan-kegiatan KOPHI ataupun hal menarik lainnya. (Wasono Adi & Handini Prabawati, 2019) Pemanfaatan media sosial sebagai media publikasi telah dilakukan oleh Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur.

Pemanfaatan media sosial tersebut dilakukan dengan membuat story instagram dan posting konten pada akun media sosial instagram @protokol_jaktim (Gambar 1). Konten yang dibagikan cukup beragam, mulai dari kegiatan yang dilakukan oleh Protokol, himbauan pemerintah, peringatan hari-hari besar, ucapan bela sungkawa, hingga perayaan ulang tahun.



Gambar 1. Konten Akun Instagram @protokol_jaktim
Sumber: https://instagram.com/protokol_jaktim

Jika ditinjau dari segi penyampaian pernyataan, komunikasi yang dilakukan oleh Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur pada akun instagram @protokol_jaktim bersifat informatif yaitu hanya memberikan informasi kepada publik. Terdapat tujuan yang ingin dicapai dari kegiatan penyampaian pesan informatif. Menurut Onong U. Effendy (2002), tujuan tersebut meliputi:

Memberikan Informasi, yaitu bagaimana proses mengumpulkan, menyimpan, memproses, fakta, pesan yang dibutuhkan seseorang agar dapat mengerti dan merespon dengan jelas terkait orang lain dan bagaimana keadaan lingkungan sehingga dapat bertindak dengan baik.

Sosialisasi, atau dapat dikatakan sebagai pemasyarakatan.

Motivasi, yaitu bagaimana mendeskripsikan sesuatu yang ingin dituju oleh seseorang dalam jangka waktu yang pendek ataupun panjang dan mendorong orang tersebut untuk memilih apa yang ingin dipilih. Serta baik itu individu atau kelompok, didorong untuk mencapai tujuan tersebut. (Putra & Samarinda, 2018).

Instagram adalah media sosial yang dikategorikan sebagai jejaring sosial yang mudah untuk diakses dan dapat membagikan informasi (Prihatiningsih, 2017). Instagram juga merupakan sebuah platform media sosial yang tepat jika digunakan untuk publikasi. Hal tersebut dikarenakan instagram memiliki fitur lengkap yang dapat digunakan oleh penggunanya. Fitur-fitur instagram terdiri dari fitur kamera, fitur editing, fitur caption, fitur tag dan hashtag, fitur highlight, fitur instagram shopping, fitur instagram story, fitur direct message, fitur live instagram dan masih banyak lagi.

Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur memanfaatkan berbagai fitur tersebut untuk melakukan publikasi. Salah satu fitur instagram yang digunakan oleh Protokol Kota Administrasi Jakarta Timur untuk publikasi yaitu fitur instagram story yang disimpan dalam highlight story. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pemanfaatan media sosial instagram Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur sebagai media publikasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam kaitannya dengan pemanfaatan yang dilakukan oleh

Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur terkait media sosial instagram, penelitian ini menggunakan teori karakteristik media sosial yang dikemukakan oleh Dr. Rulli Nasrullah, M.Si. pada bukunya "Media Sosial (Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sioteknologi)" meliputi Jaringan (Network), Informasi (Informations), Arsip (Archive), Interaksi (Interactivity), Simulasi Sosial (Simulation of Society), dan Konten Oleh Pengguna (User Generated Content).

Pertama, Jaringan atau network diartikan dalam istilah pada bidang teknologi khususnya ilmu komputer yang artinya adalah prasarana yang menggabungkan komputer dengan hardware lainnya. Jaringan ini berfungsi untuk mendukung terjalannya komunikasi pada internet khususnya media sosial dikarenakan jaringan dapat menghubungkan komputer serta perpindahan data. (Castells,2002; Game & Beer,2008).

Kedua, informasi atau information. Dalam media sosial, informasi dikatakan sebagai sebuah entitas penting. Karena pada media sosial, pengguna dapat menunjukkan identitasnya, menghasilkan konten, serta berinteraksi berdasarkan informasi yang ada sehingga hal tersebut menjadi perbedaan antara media lainnya

di internet dengan media sosial. Tidak hanya itu, informasi menjadi sebuah komoditi dalam masyarakat informasi (*information society*) (Nasrullah, 2017), Informasi dibutuhkan karena adanya ketidaktahuan yang dimiliki (Tjiptasari & Ridwan, 2017). Dapat diartikan bahwa, kondisi seseorang yang dirasa kurang memiliki pengetahuan, berupaya untuk mencukupi kekurangan tersebut. Contohnya, ketika membutuhkan jawaban atas permasalahan, mencari fakta, memecahkan masalah atau bahkan mengambil keputusan yang membutuhkan sebuah informasi sebagai dasar untuk memenuhi kekurangan tersebut (Novianti et al., 2020).

Ketiga arsip. Arsip (archive) dapat menyimpan dan mengakses informasi dalam jangka waktu yang lama. Disamping itu, informasi tersebut dapat didapat kapanpun dan melalui perangkat apapun (Nasrullah, 2017).

Keempat interaksi. Gane & Beer menjelaskan bahwa “mekanisme yang terjadi diantara pengguna dan komponen teknologi dinamakan interaksi.” Tidak dapat dielak bahwa dalam kehidupan sehari-hari, keberadaan teknologi dan komponennya termasuk bagian yang tidak dapat disingkirkan bahkan telah menjadi sebuah “digital technologies have

become integral parts of our everyday lives”. Pola hubungan yang timbal balik dan saling menguntungkan menyebabkan terjadinya Interaksi sosial yang berlangsung di dunia maya. Hal tersebut dapat tumbuh karena dukungan kuat dari sisi positif norma-norma dan nilai- nilai sosial (Hasbullah, 2006:9) (Alyusi, 2016).

Terciptanya jaringan antarpengguna berdasarkan interaksi merupakan sebuah karakter dasar dari media sosial. Dengan membentuk interaksi antar pengguna, kita dapat memperluas lingkup pertemanan dan pengikut atau follower pada media sosial. (Nasrullah, 2017).

Kelima simulasi sosial. Media sosial adalah tempat dimana masyarakat dalam dunia maya berinteraksi. Keunikan dari media sosial berbeda dengan tatanan masyarakat yang real. Contohnya, warga negara digital (digital citizenship) atau masyarakat yang terdapat pada media sosial memiliki kebebasan dan landasan terbuka tanpa adanya batasan tertentu. Seperti masyarakat dan sebuah negara, etika dan aturan juga terdapat pada media sosial untuk mengikat penggunanya. Etika dan aturan ini bisa terbentuk karena komponen teknologi itu terkoneksi secara online atau bisa terjadi

karena interaksi antarpengguna layaknya sebuah mesin. (Nasrullah, 2017).

Keenam, konten oleh pengguna atau lebih dikenal dengan *user generated content* (UGC). Istilah ini membuktikan bahwa, konten yang diproduksi merupakan hak sepenuhnya pengguna media sosial tersebut. Pada konten oleh pengguna ini, seseorang tidak hanya bisa mengonsumsi konten yang diproduksi oleh pengguna lain namun juga dapat memproduksi kontennya sendiri.

Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan berjudul “Peran Public Relations Dalam Pemanfaatan Instagram Sebagai Alat Publikasi Untuk Meningkatkan Layanan Masyarakat Di Puskesmas Kecamatan Cilincing (Studi Kasus Pada Akun Instagram @puskesmascilincing)” disusun oleh Arkan Shaleh dan Wulan Furrie dari Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami pada bulan Juni 2020. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran public relations sebagai media publikasi pada pemanfaatan akun instagram Puskesmas Kecamatan Cilincing guna meningkatkan layanan masyarakat. Teori yang dipakai pada penelitian ini adalah teori public relations, teori media sosial dan teori media sosial instagram. Ditunjukkan hasil

penelitian bahwa Puskesmas Kecamatan Cilincing memanfaatkan media sosial sebagai media publikasinya dengan mengubah cara komunikasi dan publikasinya. Jika sebelumnya komunikasi dan publikasi dilakukan melalui cara konservatif, saat ini komunikasi dan publikasi menggunakan sebuah media baru atau instagram karena masyarakat sekarang lebih banyak menggunakan media sosial daripada melihat pamflet atau brosur (Shaleh & Furrie, 2020).

Penelitian lainnya berjudul “Pemanfaatan Media Sosial Instagram Koalisi Pemuda Hijau Indonesia (KOPHI) Sebagai Media Publikasi Kegiatan” disusun oleh Handini Prabawati dan Wasono Adi dari Universitas Negeri Jakarta pada bulan Desember 2019. Penelitian tersebut bertujuan untuk mendapat pengetahuan terkait pemanfaatan akun instagram @_kophi melalui tahap share, manage, optimize, dan manage. Teori yang digunakan yaitu teori utama media sosial dari Regina Luttrell “The Circular Model of SoMe” dengan menggunakan metodologi penelitian deskriptif kualitatif.

Ditemukan hasil penelitian bahwa dengan memanfaatkan instagram sebagai media publikasi, terdapat sejumlah dampak diantaranya yaitu

publik tergerak untuk bergabung dengan komunitas KOPHI. Hal tersebut dikarenakan informasi yang dibagikan oleh KOPHI dapat diterima secara luas dan cepat oleh publik (Wasono Adi & Handini Prabawati, 2019).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, peneliti memakai pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Creswell mendefinisikan bahwa pada penelitian kualitatif, pengetahuan dibentuk berdasarkan interpretasi terhadap perspektif yang berbeda dari opini segenap orang yang terlibat di dalam penelitian, bukan hanya dari penelitinya saja. Data yang di dapat juga beragam, seperti catatan observasi, pengalaman wawancara, dan sejarah (Rukajat, 2018). Metode deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang dipakai pada penelitian ini. Metode deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel dan tidak memerlukan skala hipotesis. Dapat dikatakan bahwa metode ini hanya mendeskripsikan dan menjelaskan temuan di lapangan saja (Heri & Ati, 2012).

Observasi, wawancara, dan studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan pada

penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah melalui wawancara mendalam dengan Achmad Rachviansyah sebagai key informan selaku admin media sosial instagram @protokol_jaktim, kemudian dengan Rima Wahyuningrum sebagai informan penelitian selaku admin media sosial instagram @kominfotik_jt dan sebagai pemberi data untuk konten instagram @protokol_jaktim serta dengan Celina Sonia selaku followers akun instagram @protokol_jaktim.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan informan kunci (key informan) dan informan penelitian, peneliti mendapatkan rumusan masalah dan dimensi sebagai hasil penelitian ini berdasarkan variabel yang menjadi kunci pertanyaan. Berdasarkan hasil wawancara, penulis meringkas mengenai jaringan antar pengguna, informasi yang disampaikan, arsip media sosial, interaksi antar pengguna, etika dan aturan pada instagram @protokol_jaktim dan melalui produksi konten.

Yang pertama adalah jaringan. Jaringan terdapat pada media sosial instagram. Akun instagram @protokol_jaktim memanfaatkan jaringan tersebut karena jaringan merupakan modal utama sebagai penunjang untuk membagikan informasi atau berita yang akan di share di instagram. Achmad Rachviansyah selaku Admin instagram @protokol_jaktim menjelaskan cara membentuk jaringan antar pengguna pada akun instagram @protokol_jaktim. "Jaringan antar pengguna yang kita buat itu dengan cara mengenalkan instagram Protokol dari mouth to mouth sebagai contoh add instagram akun Organisasi Pemerintah, dari tingkat Nasional, Provinsi dan di Kota sendiri. Dan akun- akun yang menurut kami dapat membuka komunikasi dan koneksi untuk kedepannya." Dari pendapat informan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa jaringan atau koneksi merupakan komponen penting dalam penggunaan media sosial. Jaringan dapat dikatakan sebagai modal utama dalam ber-media sosial. Instagram @protokol_jaktim memanfaatkan jaringan untuk mendapat kelancaran penggunaan seperti share post dan akses informasi. Jika jaringan atau koneksi tidak memiliki hambatan, dapat memudahkan Protokol Jakarta

Timur dalam melakukan publikasi serta menjangkau khalayak sehingga pesan yang disampaikan tepat sasaran dan dapat diterima oleh masyarakat.

Kedua, informasi. Informasi yang terdapat pada media sosial tidak selalu dapat dibagikan dan dipertukarkan. Informasi yang dapat dibagikan dan dipertukarkan antara lain adalah informasi yang sifatnya umum sedangkan informasi yang tidak dapat dibagikan atau dipertukarkan adalah informasi yang sifatnya privasi dan tidak untuk disebarluaskan. Selain dibagikan dan dipertukarkan, Informasi yang terdapat pada media sosial seringkali dijadikan landasan pengguna untuk berinteraksi. Interaksi yang terjadi karena informasi biasanya terkait suatu pengetahuan baru atau berita terkini. Namun tidak semua informasi yang terdapat pada media sosial dapat dijadikan landasan pengguna untuk berinteraksi. Berbagai cara dapat dilakukan untuk memulai interaksi pada media sosial instagram seperti melakukan like, comment, direct message, dan lainnya.

Ketiga Penyimpanan atau arsip. Penyimpanan atau arsip pada media sosial mempunyai plus minus tersendiri. Dalam instagram @protokol_jaktim, "penyimpanan" atau arsip yang

dilakukan bukan mengacu dalam arti menyimpan, melainkan membagikan atau publikasi. Sehingga dapat dikatakan bahwa Subbagian Protokol Jakarta Timur memanfaatkan instagram @protokol_jaktim sebagai media publikasi.

Keempat adalah Interaksi. Interaksi yang terjadi melalui media sosial atau secara langsung dapat memperluas pertemanan dan menambah pengikut. Achmad Rahviansyah selaku admin instagram @protokol_jaktim mengatakan bahwa "Interaksi di media sosial itu sangat membantu karena media sosial merupakan sarana untuk bertukar informasi bahkan dapat menambah jaringan komunikasi perihal seputar Ilmu Ke-Protokolan dengan Protokol Pemerintah tingkat nasional sampai Kota lainnya." Pemanfaatan media sosial melalui interaksi merupakan cara yang cukup efektif. Dengan menyajikan konten yang informatif, dapat membuat interaksi yang baik sehingga terciptanya hubungan baik antara instansi atau lembaga dengan publik yang kemudian dapat meningkatkan publikasi dan citra positif.

Kelima yaitu Simulasi Sosial. Dalam simulasi sosial terdapat etika. Etika dalam media sosial sangat diperlukan

oleh seluruh pengguna media sosial. Hal tersebut diperlukan untuk menjaga keharmonisan media sosial. Layaknya kehidupan sosial di dunia nyata, kita juga harus menjaga sikap, perilaku, hingga kata-kata yang kita tuturkan di media sosial karena Negara Indonesia adalah Negara hukum dimana pelanggaran dalam media sosial juga termasuk kejahatan yang mana disusun dalam Undang-Undang RI No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Yang keenam adalah Konten oleh pengguna. Konten oleh pengguna dapat mempengaruhi bagaimana pemanfaatan media sosial sebagai media publikasi. Pasalnya, kita harus memilah konten apa yang tepat untuk dibagikan kepada audience kita. Seleksi konten tersebut bisa dimulai dari memilih berita hingga informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan moment tertentu.

Achmad Rachviansyah selaku admin instagram @protokol_jaktim menambahkan tanggapan dan harapan mengenai konten pada akun instagram @protokol_jaktim "Konten yang di produksi pada instagram kita terlebih khusus kegiatan pimpinan tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur seperti Walikota, Wakil Walikota & Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur. Itu

merupakan prioritas yang kami share konten dalam kegiatan beliau-beliau. Untuk kedepannya, saya ingin memproduksi konten kegiatan Protokol dari pra dan pasca pimpinan melaksanakan suatu kegiatan. Harapannya akun ini dapat memberikan informasi tentang semua kegiatan pimpinan, bahkan masyarakat dapat melihat langsung inilah Protokol Jakarta Timur tugasnya, masyarakat dapat melihat dan menilai bahwa Protokol itu humanist dan tidak judes lah bahasa kasarnya. Dan yang lebih penting dapat diajak komunikasi dan koordinasi dengan baik kepada semua kalangan dalam melayani kegiatan pimpinan di dalam maupun di luar wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur.”

Dari hasil pembahasan, berikut adalah pemanfaatan media sosial yang dilakukan oleh Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur sebagai media publikasi melalui media sosial instagram.

Yang pertama adalah jaringan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur mengandalkan jaringan untuk memanfaatkan media sosial. Jaringan yang baik dapat memudahkan pengoperasian media sosial, sebaliknya,

jaringan yang buruk dapat menghambat pengoperasian media sosial. Jaringan Dikatakan sebagai modal utama dalam menunjang penggunaan media sosial tersebut.

Kedua adalah informasi. Informasi yang dibagikan pada media sosial harus ringkas dan jelas pesannya, memberikan pemahaman yang mudah, dan yang terpenting adalah antara orang yang menyampaikan pesan dengan yang menerima pesan memiliki satu pemahaman dalam hal tujuan, maksud, dan tema dari semua pihak. Dari hasil penelitian yang dilaksanakan oleh penulis, Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur membagikan informasi yang sifatnya umum dan dapat diterima oleh setiap kalangan. Informasi tersebut berupa perayaan hari-hari besar, agama atau nasional dan kegiatan yang dilakukan oleh Pimpinan. Namun informasi yang ada pada akun instagram @protokol_jaktim tidak melulu menjelaskan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pemerintahan, namun juga membahas tentang berita viral atau berita terkini dan topik yang sedang ramai dibicarakan khususnya di Indonesia. Sehingga followers mendapatkan pengetahuan baru diluar isu pemerintahan. Selain itu, informasi

yang disampaikan pada akun instagram @protokol_jaktim juga relevan dengan situasi penerima, mulai dari penggunaan bahasa yang digunakan, yaitu santai namun tetap serius. Tidak baku dan terkesan formal layaknya akun pemerintahan lain, juga tidak terlalu menyimpang. Lalu informasi yang disampaikan juga sesuai dengan fakta yang ada, informasi yang dibagikan valid sehingga khalayak dapat dengan mudah menangkap informasi yang disampaikan oleh Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur.

Ketiga adalah arsip. Menurut pengguna media sosial, arsip dapat menyimpan dan mengakses informasi dalam jangka waktu yang lama. Informasi yang berada pada arsip media sosial tersebut dapat tersimpan dengan baik dan tentunya dapat diakses kembali saat dibutuhkan. Informasi seperti data pribadi atau instansi, kumpulan foto yang diunggah, hingga jaringan pertemanan bisa didapat dari sebuah akun media sosial. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur melakukan arsip pada akun instagram @protokol_jaktim. Namun Admin instagram mengatakan bahwa terdapat kelebihan dan kekurangan dalam

melakukan arsip pada media sosial. Kelebihan dari melakukan arsip yaitu dapat menyimpan dengan baik disaat kegiatan tersebut dilaksanakan sedangkan kekurangannya, berita yang tersimpan di media sosial instagram tersebut dapat disalin dan dibagikan kembali oleh pengguna lain.

Keempat adalah interaksi. Interaksi adalah sistem yang menjadi perantara bagi pengguna dan perangkat teknologi. Interaksi yang terjadi pada media sosial melibatkan hubungan antar pengguna. Hubungan yang terjadi antar pengguna tersebut biasanya berupa memberi komentar atau memberikan tanda seperti tanda suka atau like. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur pada media sosial Instagram @protokol_jaktim memanfaatkan interaksi yang terjadi di instagram sebagai bentuk publikasinya. Hubungan antar pengguna yang terjadi karena interaksi menyebabkan perluasan hubungan pengikut dan pertemanan pada instagram tersebut. Media sosial dapat dikatakan sebagai sarana untuk bertukar informasi bahkan memperluas jaringan komunikasi. Sehingga interaksi yang dilakukan pada instagram @protokol_jaktim dapat

dimanfaatkan sebagai bentuk publikasi karena dengan bertambah luasnya hubungan pengikut bahkan hubungan pertemanan pada akun instagram @protokol_jaktim menyebabkan akun tersebut dikenal oleh masyarakat.

Kelima, simulasi sosial. Pada media sosial, seringkali kita menganggap sesuatu yang terdapat pada media sosial sebagai sebuah kenyataan. Hal tersebut dinamakan realitas media. Untuk memilah antara kenyataan dan yang ada di layar, kita harus memiliki kesadaran tersebut. Dalam menggunakan media sosial, etika dan aturan juga terdapat guna mengikat penggunanya seperti kehidupan bernegara. Setiap pemilik akun media sosial pasti memiliki aturan dan etika sendiri, begitu juga dengan akun instagram @protokol_jaktim. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur pada akun instagram @protokol_jaktim memanfaatkan media sosial instagram sebagai media publikasi dengan menerapkan etika dan aturan yang mengikat pengikutnya. Etika dan aturan dalam media sosial diperlukan karena menurut Admin instagram @protokol_jaktim, media sosial merupakan cerminan langsung pengguna akun instagram tersebut.

Selain itu, etika dan aturan berguna untuk menjaga ketentraman dan keharmonisan media sosial tersebut. Jika tidak adanya aturan dan etika, dapat dipungkiri akan terjadi penyelewengan dan tindakan semena-mena dari para pengguna akun media sosial. Etika dan aturan yang diterapkan pada akun instagram @protokol_jaktim berupa etika untuk memberikan komentar.

Komentar yang berkenaan dengan SARA, seksualitas, body shaming atau perkataan kasar yang dapat menyinggung orang lain secara individu atau kelompok tidak diperkenankan. Etika tersebut diberlakukan guna menjaga dan meningkatkan citra Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur.

Keenam dan yang terakhir adalah konten oleh pengguna. Sebagai pengguna media sosial, kita memiliki hak sepenuhnya atas konten yang kita produksi dan konsumsi. Konten oleh pengguna merupakan tanda bahwa seseorang tidak hanya dapat memproduksi konten pada media sosial, namun konten yang diproduksi oleh pengguna lain juga dapat kita konsumsi. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur melakukan produksi dan

konsumsi konten pada akun Instagram @protokol_jaktim. Konten yang di produksi hanya berdasarkan kebutuhan dan moment- moment tertentu. Konten yang diproduksi pada instagram @protokol_jaktim kebanyakan tentang kegiatan pimpinan tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur seperti Walikota, Wakil Walikota & Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur dan beberapa konten berisi tentang informasi dan berita terkini di Indonesia. Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur mengupayakan untuk memberikan konten-konten yang lebih variatif dan lengkap mengenai semua kegiatan pimpinan dan memberitahu lebih jelas terkait tugas dan pekerjaan Protokol Jakarta Timur. Dengan begitu media sosial instagram @protokol_jaktim mendapatkan perhatian dari followersnya tanpa mengurangi kandungan pesan dalam konten sehingga pemanfaatan media sosial yang dilakukan untuk publikasi dapat terwujud dengan baik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa pemanfaatan media sosial instagram oleh Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi

Jakarta Timur adalah untuk mengenalkan Protokol Jakarta Timur kepada publik mengenai kegiatan yang dilakukan, menunjukkan bagaimana pekerjaan Protokol Jakarta Timur yang sebenarnya serta meningkatkan citra positif. Dalam pemanfaatan media sosial instagram sebagai media publikasi, dilalui dengan enam indikator karakteristik media sosial. Pertama, Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur mengandalkan jaringan untuk memanfaatkan media sosial.

Kedua, Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur membagikan informasi yang sifatnya umum dan dapat diterima oleh setiap kalangan. Ketiga, Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur melakukan arsip pada akun instagram @protokol_jaktim. Namun bukan arsip dalam arti menyimpan, tetapi arsip pada media sosial yang bertujuan mempublikasikan informasi yang terdapat pada media sosial. Keempat, Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur memanfaatkan interaksi yang terjadi di instagram sebagai bentuk publikasinya dengan mengandalkan hubungan antar pengguna. Kelima, Subbagian Protokol Pemerintah Kota

Administrasi Jakarta Timur. Memanfaatkan media sosial instagram sebagai media publikasi dengan menerapkan etika dan aturan yang mengikat pengikutnya. Dan yang keenam, Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur melakukan produksi dan konsumsi konten pada akun instagram @protokol_jaktim sebagai publikasi berdasarkan pemanfaatan media sosial.

Agar pemanfaatan media sosial sebagai media publikasi yang dilakukan oleh Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur melalui media sosial instagram dapat lebih efektif, terdapat beberapa saran yang penulis bagikan sebagai bahan pertimbangan Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur untuk kedepannya. Adapun saran-sarannya adalah meningkatkan jaringan antar pengguna dengan memperluas jangkauan instagram @protokol_jaktim agar semakin banyak khalayak yang mengenal dan mengikuti akun instagram tersebut, meningkatkan kualitas konten agar lebih variatif guna menarik perhatian khalayak, dan meningkatkan interaksi dengan pengikut agar terciptanya hubungan baik dan kemudahan dalam

menyampaikan informasi serta menjangkau khalayak.

DAFTAR PUSTAKA

- Alyusi, S. D. (2016). Media Sosial : Interaksi, Identitas Dan Modal Sosial.
- Cahyono, A. S. (2016). Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat Di Indonesia.
- Heri, S., & Ati, S. (2012). Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Badan Arsip Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Ilmu Perpustakaan, Volume 1, 9.
- Nasrullah, R. (2017). Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya, Dan Sioteknologi.
- Novianti, E., Nugraha, A. R., Komalasari, L., Komariah, K., & Rejeki, D. S. (2020). Pemanfaatan Media Sosial Dalam Penyebaran Informasi Program Pemerintah (Studi Kasus Sekretariat Daerah Kabupaten Pangandaran). Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam.
- Nugroho, A. (2013). Strategi Humas Dalam Mempublikasikan Informasi Pelayanan Publik Pada Pt Pln (Persero) Rayon Di Samarinda Ilir. Ejournal Ilmu Komunikasi, 2013, 1 (2) : 324 – 340 Issn 0000 – 0000,

- Ejournal.Illkom.Fisip-Unmul.Ac.Id
©Copyright, 6(11), 951-952. 176.Https://Doi.Org/10.21009/Communicology.012.05.
- Prihatiningsih, W. (2017). Motif Penggunaan Media Sosial Instagram Di Kalangan Remaja. *Jurnal Communication* VIII.
- Putra, S. R. K., & Samarinda, D. D. I. (2018). Kegiatan Orientasi Penyuluh Agama Terhadap Calon Pengantin Oleh Badan Dkp3a Di. 3-4.
- Rukajat, A. (2018). Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)
- Shaleh, A., & Furrrie, W. (2020). Peran Public Relations Dalam Pemanfaatan Instagram Sebagai Alat Publikasi Untuk Meningkatkan Layanan Masyarakat Di Puskesmas Kecamatan Cilincing (Studi Kasus Pada Akun Instagram @Puskesmascilincing). *Lugas Jurnal Komunikasi*, 4(1), 9-16. <https://doi.org/10.31334/lugas.v4i1.93>
- Wasono Adi, & Handini Prabawati. (2019). Pemanfaatan Media Sosial Instagram Koalisi Pemuda Hijau Indonesia (Kophi) Sebagai Media Publikasi Kegiatan. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(2), 160
-