

ANALISIS PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DAN FACEBOOK PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA KUPANG PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Atanasius Tefa

NPP. 30.1105

Asdaf Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur

Prodi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 30.1105@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing: Dr. Megandaru Widhi Kawuryan, S.IP, M.Si

ABSTRACK

Problem Statement/Background (GAP): The development of communication technology and the changing trends in social media usage have compelled the Communication and Informatics Office of Kupang City, as a government agency, to adapt to continue carrying out its tasks and activities effectively. **Purpose:** The purpose to be achieved from this study is to know and describe the analysis of Instagram and Facebook social media management at the Kupang City Communication and Information Office, East Nusa Tenggara Province. **Method:** This research aims to obtain accurate data through factual analysis in the field to determine how Instagram and Facebook are managed by the Communication and Informatics Office of Kupang City, as well as to describe the challenges experienced and efforts made in managing social media on Instagram and Facebook. The theory used by the author to analyze the data from this research is the 4C Social Media Management theory by Chris Heuer, which includes the dimensions of Context, Communication, Collaboration, and Connection. The research method used is qualitative research with an inductive approach, and the results will be explained descriptively. The analysis is conducted in-depth based on the data obtained in the field during the research at the Communication and Informatics Office of Kupang City. **Results:** The research findings indicate that the management of Instagram and Facebook by the Communication and Informatics Office of Kupang City is running well, although there are strengths and weaknesses. In terms of the Context dimension, the presented posts with captions are appropriate and satisfactory, but the visual aspect is still monotonous and not very engaging. The Communication dimension is well managed, as many people understand the shared information, and there is significant feedback from the public in the form of comments. The Collaboration dimension is also functioning effectively, as the information posted on both accounts is sourced from other government agencies in Kupang City, and many people follow these accounts through the links shared by the Communication and Informatics Office employees. The Connection dimension is maximized well, with the addition of reels (videos), so it's not just limited to photo posts. **Conclusion:** Social Media Management at the Kupang City Communication and Information Office has been well managed but needs to be maximized and improved again considering the use of social media that is always growing at any time. This is based on the identification of four dimensions of social media management theory according to Chris Heuer (Solis, 2010). In terms of Context, the post presented with the caption is appropriate and quite good but not optimal in terms of appearance which is still monotonous and not too interesting.

Keywords: Information, social media, Management

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Perkembangan teknologi komunikasi informasi dan perubahan trend menggunakan media social membuat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang sebagai salah satu instansi pemerintah harus beradaptasi agar tetap dapat menjalankan tugas dan kegiatannya dengan baik. **Tujuan:** Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan mendeskripsikan analisis pengelolaan media sosial instagram dan facebook pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur. **Metode:** Teori yang penulis gunakan untuk menganalisis data hasil penelitian ini adalah teori Pengelolaan Media Sosial 4C menurut Chris Heuer yaitu *Context, Communication, Collaboration, Connection*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan induktif yang hasilnya akan dijelaskan secara deskriptif. Dengan analisis secara mendalam berdasarkan data yang didapatkan di lapangan selama penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan media sosial *instagram* dan *facebook* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang sudah berjalan dengan baik walaupun terdapat kelebihan dan kekurangan. Dimensi *Context* postingan yang disajikan dengan caption sudah sesuai dan cukup baik akan tetapi belum maksimal dari sisi tampilan yang masih monoton dan belum terlalu menarik. Dimensi *Communication* sudah dikelola dengan baik dimana banyak masyarakat yang paham akan suatu informasi yang dibagikan dan respon balik dari masyarakat berupa komentar pun cukup signifikan. Dimensi *Collaboration* juga sudah berjalan dengan baik dimana setiap informasi yang diposting di kedua akun tersebut bersumber dari OPD lain yang ada di Kota Kupang serta banyak juga masyarakat yang sudah follow kedua akun ini dari link tautan yang dibagikan oleh para pegawai Diskominfo. Dimensi *Connection* sudah dimaksimalkan dengan baik dengan adanya tambahan reels (tayangan) sehingga tidak hanya postingan dalam bentuk foto saja tetapi ada juga yang berbentuk video. **Kesimpulan:** Pengelolaan Media Sosial pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang sudah dikelola dengan baik namun perlu dimaksimalkan dan ditingkatkan lagi mengingat penggunaan media sosial yang selalu berkembang setiap saatnya. Hal ini berdasarkan identifikasi dari empat dimensi teori pengelolaan media sosial menurut Chris Heuer (Solis, 2010). Dari sisi *Context*, postingan yang disajikan dengan caption sudah sesuai dan cukup baik akan tetapi belum maksimal dari sisi tampilan yang masih monoton dan belum terlalu menarik.

Kata Kunci: : Informasi, Media Sosial, Pengelolaan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Media sosial saat ini telah menjadi trend dalam komunikasi publik. Media sosial merupakan suatu media online, dengan para penggunanya bisa dengan mudah bergabung, berbagi, dan menciptakan isi meliputi blog, jejaring sosial, wiki, forum dan dunia virtual. Blog, jejaring sosial, dan wiki merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia. Media sosial sebagai “sebuah kumpulan aplikasi berbasis internet yang membangun di atas dasar ideologi dan teknologi Web 2.0, dan yang memungkinkan penciptaan dan pertukaran user-generated content”.

Berdasarkan data survei digital report Indonesia pada Februari 2022 terlihat bahwa total populasi penduduk Indonesia berjumlah 277,7 Juta dengan pengguna mobile connections sebesar 370,1 juta kemudian pengguna internet sebesar 204,7 juta dan pengguna media sosial sebesar 191,4 juta. Hal ini menandakan bahwa jangkauan internet saat ini sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari dengan tingkat mobilitas yang tinggi dan media sosial yang semakin berkembang pesat.

Media-media sosial yang dapat membentuk pola hubungan sosial baru di Masyarakat juga menjadi salah satu keuntungan internet. Hadirnya media sosial membuat masyarakat harus menerima perubahan tersebut, perubahan yang hadir membuat realitas sosial juga berubah. Realitas sosial ialah hal yang terjadi dalam eksternalisasi (dari isi cover), obyektivasi (hal itu menjadi realitas), dan internalisasi dari realitas itu dalam intruksi dan edukasi.

Diskominfo Kota Kupang mengelola tiga media sosial milik Pemerintah Kota Kupang, yaitu youtube, facebook dan instagram. Ada juga website Pemerintah Kota Kupang akan tetapi website tersebut sering terjadi maintenance dan mudah di hack oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Namun dalam penelitian ini, peneliti hanya akan menganalisis instagram dan facebook. Informasi yang dibagikan melalui akun instagram @diskominfokotakupang dan akun facebook Dinas Kominfo Kota Kupang tersebut seperti kegiatan seminar workshop, kerjasama antar perangkat daerah, berita seputar Covid-19, himbauan, dan lain-lain.

Jumlah pengikut di akun instagram sampai dengan hari ini 21 Mei 2023 yakni sudah mencapai 4.105 pengikut dan jumlah teman di akun facebook nya pun sudah lebih dari 2,6 rb teman akan tetapi jumlah like dalam unggahan yang telah diposting berbanding terbalik karena sangat kecil sekali bahkan hampir tidak ada. Ini menunjukkan bahwa kualitas unggahan yang terlalu monoton dan kurang menarik, kurangnya minat baca masyarakat mengenai informasi publik dan masih ada masyarakat Kota Kupang yang mengakses media sosial instagram dan facebook akan tetapi belum mengikuti akun Diskominfo Kota Kupang.

Oleh karena itu, perlu adanya analisis lebih mendalam agar dapat menyelesaikan masalah yang ada. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul **“Analisis Pengelolaan Media Sosial Instagram Dan Facebook Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur”**.

1.2 Kesenjangan Masalah

Pengelolaan media sosial oleh Diskominfo Kota Kupang dalam penelitian ini adalah instagram dan facebook. Masalah yang ditemukan pada pengelolaan media sosial Diskominfo Kota Kupang adalah media cetak surat kabar harian berupa Koran tidak diterbitkan lagi saat pandemi Covid-19 sehingga banyak masyarakat tidak mengetahui informasi terbaru di Kota Kupang kemudian postingan yang terlalu monoton serta jumlah like yang masih minim. Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang akurat melalui analisis fakta di lapangan agar diketahui bagaimana pengelolaan media sosial instagram dan facebook pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang serta mendeskripsikan hambatan yang dialami dan upaya yang dilakukan dalam pengelolaan media sosial instagram dan facebook.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka ditemukan beberapa masalah yang diidentifikasi sebagai berikut:

1. Media cetak dalam bentuk surat kabar harian seperti koran tidak diterbitkan lagi karena Covid-19 di Tahun 2020 sehingga masyarakat tidak update mengenai informasi terbaru yang ada di Kota Kupang
2. Jumlah like postingan ig dan facebook akun diskominfo Kota Kupang masih sangat minim berbanding terbalik dengan jumlah pengikut yang sudah sangat banyak
3. Kurangnya respon masyarakat terkait postingan yang dibagikan oleh akun ig dan facebook Diskominfo Kota Kupang
4. Postingan terlalu monoton dan kurang menarik

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Penelitian dari M. Frilando Pratama (2020) dengan judul Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh Humas sebagai Media Informasi Publik pada Pemprov Riau menggunakan metode kualitatif deskriptif dan Teori 4C Chris Heuer. Hasil penelitian didapatkan bahwa Manajemen Instagram oleh Humas Pemprov Riau dianggap menarik karena

mengandung elemen foto, video, dan infografis dengan keterangan atau rilis yang menjelaskan makna dan isi dari materi tersebut. Namun, terdapat periode di mana akun Instagram Humas Riau tidak aktif selama beberapa hari setelah aktivitas terakhir. Selain itu, kurangnya dukungan perangkat dan anggaran juga membatasi pengelolaan akun Instagram Humas Riau tersebut (M. F. Pratama, 2020).

Kedua, Penelitian sebelumnya dari Kurniati, Muhammad Munir, Lilik Hamidah, Annisa Shah Rizky (2020) dengan judul *Monitoring Dan Evaluasi Humas Pemerintah Dalam Penggunaan Media Sosial Untuk Memerangi Hoaks* menggunakan metode kualitatif dan didapatkan hasil bahwa Humas pemerintah telah mengikuti prosedur manajemen komunikasi dengan baik. Namun, dalam pelaksanaannya masih belum optimal karena kualitas materi yang diunggah kurang menarik. Hal ini menyebabkan minimnya jumlah penonton dan pelanggan, yang menjadi hambatan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat (Kurniati et al., 2020).

Ketiga, Penelitian dari Imas Permasih, Yusuf Zaenal Abidin, dan Abdul Aziz Ma'arif (2018) dengan judul *Pengelolaan Media Sosial Instagram Humas Pemerintah Provinsi Jawa Barat* menggunakan metode kualitatif deskriptif dan Teori Four Step Public Relations dari Cutlip, Center, dan Broom menemukan hasil bahwa Pengelolaan media sosial instagram humas Pemprov Jabar sudah berjalan dengan baik. Namun seiring berjalannya waktu dan perkembangan teknologi bentuk pengelolaan media sosial di instansi pemerintahan harus bersifat modern lagi mengikuti globalisasi yang ada. (Permasih et al., 2018).

Keempat, Penelitian sebelumnya dari Muhamamd Fikri, Murdiansyah Herman, Shen Shadiqien, Ade Nur Atika Sari dengan judul *Pengaruh Publikasi Konten Csr Di Media Sosial Instagram Humas Terhadap Citra Pelayanan Pln Banjarbaru*. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dan ditemukan hasil bahwa Berdasarkan hasil penelitian, terdapat pengaruh sebesar 47% antara Variabel Independent (Konten CSR) dan Variabel Dependent (Citra Pelayanan). Ini berarti bahwa terdapat pengaruh positif dari Konten CSR terhadap Citra Pelayanan (Fikri et al., n.d.).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Perbedaannya, penelitian terdahulu antara lain:

1. Penelitian ini berfokus pada pengelolaan instagram di Humas Pemprov Riau sedangkan dalam penelitian ini peneliti mengambil media sosial instagram dan facebook
2. Penelitian ini menggunakan objek penelitian yaitu media sosial Youtube
3. Teori yang digunakan adalah teori four step public relations
4. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan variabel X (Konten CSR) dan variabel Y (Citra Pelayanan).

1.5 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan mendeskripsikan analisis pengelolaan media sosial instagram dan facebook pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur.

II. METODE

Pendekatan analisis deskriptif yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata-kata ketimbang angka-angka dan memuat apa adanya saat penelitian dilakukan (Creswell, 2017). Penulis menggunakan Teori Pengelolaan Media Sosial (Teori 4C Chris Heuer (Solis, 2010).

Informan pada penelitian ini ada 8 orang. Teknik yang digunakan untuk menentukan narasumber/informan dalam penelitian ini adalah Purposive sampling dan snowball sampling (Sugiyono, 2013). Sumber data penelitian ini ada dua jenis yaitu sumber data primer dan sumber

data sekunder. ada tiga macam teknik pengumpulan data atau informasi, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi(Sugiyono, 2012). Teknik analisis data menggunakan teori dari Miles and Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, pengumpulan data dan Penarikan Kesimpulan(Sugiyono, 2013).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengelolaan Media Sosial Instagram dan Facebook

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teori pengelolaan media sosial yang dikemukakan oleh Chris Heuer dalam Buku (Solis, 2010). Teori ini memiliki beberapa dimensi diantaranya Context, Communication, Collaboration dan Connection. Masing-masing dimensi tersebut telah diuraikan menjadi beberapa indikator yang akan menjawab permasalahan yang ada. Pengelolaan media sosial instagram dan facebook dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik apabila indikator dari teori tersebut telah terpenuhi.

Berdasarkan teori pengelolaan media sosial menurut Chris Heuer (Solis, 2010) yang menjadi ukuran pengelolaan media sosial instagram dan facebook adalah sebagai berikut :

a. *Context*

Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat melalui media sosial instagram dan facebook dapat ditinjau dari dimensi context ini yaitu dari sisi penggunaan bahasa, tampilan informasi yang disampaikan dalam postingan, kemudian apakah informasi yang diposting sudah lengkap dan akurat serta apakah informasi yang diberikan sudah beragam dan informatif bagi masyarakat. Sebagai upaya untuk mempercepat penyebaran informasi, Diskominfo Kota Kupang setiap harinya selalu memberikan postingan agar dapat selalu muncul di beranda masyarakat. Selain itu agar dapat memberikan informasi yang Up to Date bagi masyarakat.

i. **Kemenarikan Informasi**

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu followers instagram @diskominfokotakupang dan juga akun facebook Dinas Kominfo KotaKupang yaitu Bapak Goris pada hari Rabu, 11 Januari 2023 mengenai kemenarikan tampilan informasi dalam postingan di kedua akun media sosial tersebut beliau mengatakan bahwa:

Instagram @diskominfokotakupang dan facebook Dinas Kominfo KotaKupang apabila dilihat dari penggunaan bahasa yang digunakan sudah dapat dipahami dengan baik, kalau untuk soal kemenarikan tampilan postingan secara keseluruhan sudah cukup bagus hanya saja beberapa postingan terkadang ada yang dibuat asal jadi saja sehingga terlihat kurang bervariasi postingan tersebut dan tidak ada kepuasan untuk memberikan like akan tetapi bagi saya sejauh ini masih bisa dimaklumi.

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa masih ada beberapa postingan informasi di dalam akun instagram @diskominfokotakupang dan facebook Dinas Kominfo KotaKupang tampilan nya belum bisa menarik minat masyarakat untuk melihat dan membaca informasi yang diposting. Maka dari itu, mengingat zaman yang semakin canggih saat ini dengan semakin banyaknya postingan yang menarik, kedepannya diharapkan ada perubahan yang signifikan.

ii. **Kemenarikan Informasi**

Diskominfo Kota Kupang sebagai person in charge (penanggung jawab) dalam implementasi smart city di daerah, dan juga sebagai Unit Penyelenggara Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik perlu menjadikan media sosial sebagai pengembangan sayap untuk berkolaborasi secara terpadu dengan multi stakeholders, yang terdiri dari unsur Pemerintah, Akademisi, Pelaku Usaha, Komunitas, dan Media. Disamping itu, secara sistem, Pemerintah

Daerah perlu untuk melakukan integrasi dengan instansi terkait berupa kelengkapan informasi yang ada dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi penyampaian informasi publik dengan terlebih dahulu mempersiapkan masyarakat (komunitas) dan setiap unsur lainnya agar siap bertransformasi secara digital dalam rangka mendorong smart governance melalui SPBE.

b. Communication

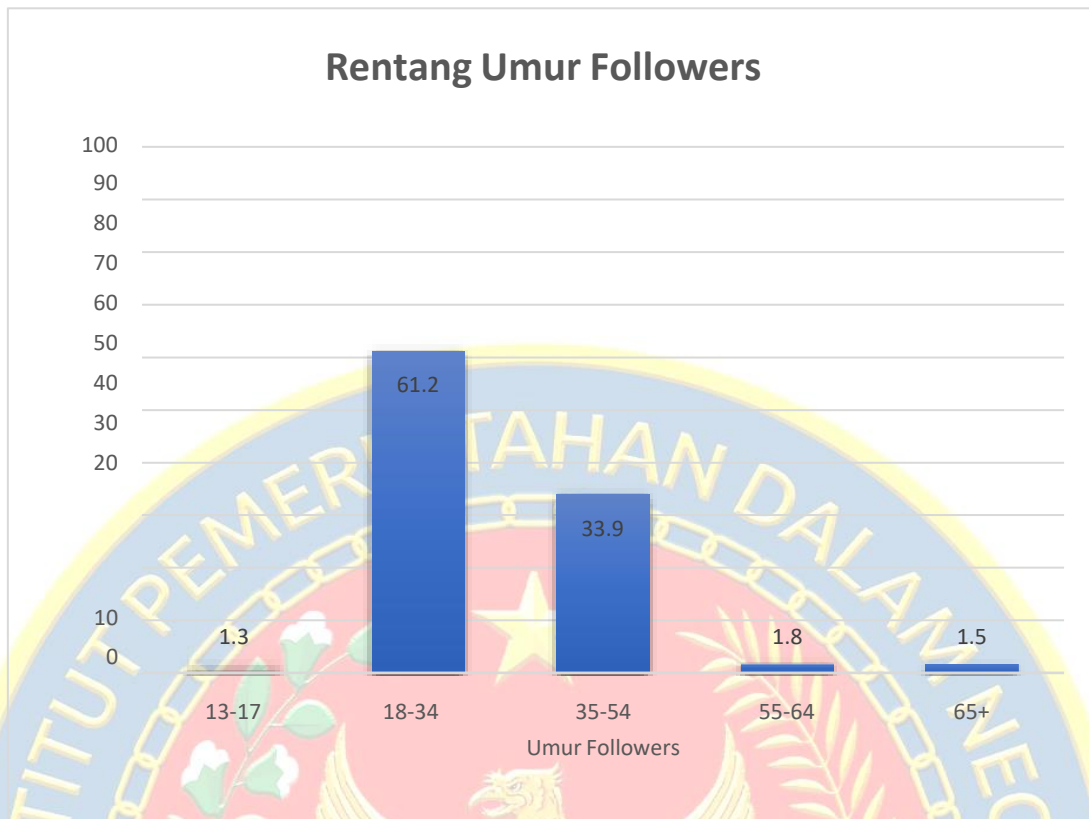
Dalam pengembangannya, proses komunikasi merupakan bentuk penerapan kegiatan layanan informasi publik dengan tujuan agar semua pihak dapat mengetahui kegiatan pemerintahan yang sedang berlangsung. Komunikasi dilakukan melalui penyampaian informasi publik menggunakan sosial media. Dalam penerapannya terdapat persoalan utama terkait proses komunikasi dimana masih banyak pihak yang belum paham jika dilihat dari hasil evaluasi penggunaan media sosial sejauh ini

i. Isi Pesan Mudah Dimengerti

Dalam wawancara penulis dengan salah satu followers instagram @diskominfokotakupang dan akun facebook Dinas Kominfo Kota Kupang yaitu Ibu Gina pada Jumat, 14 Januari 2023, ia mengatakan bahwa:

Setiap konten yang diposting pada instagram dan facebook Diskominfo Kota Kupang selalu dilengkapi dengan caption yang mudah dimengerti dan dipahami. Dalam setiap postingannya, caption yang diberikan sudah sesuai dengan keadaan yang ada pada foto atau video yang diposting. Sehingga kami sebagai masyarakat dapat mengetahui berita terbaru yang ada di Kota Kupang dari postingan yang diunggah oleh Diskominfo. Selain itu, caption yang diunggah oleh akun instagram dan facebook ini tidak terlalu panjang maupun terlalu pendek, sehingga masyarakat lebih cepat memahami isi dari postingan tersebut.

Penulis juga mengambil data rentang usia follower pengikut akun instagram @diskominfokotakupang yang dimana diukur berdasarkan rentang usia 18 tahun hingga 65 tahun dalam menggunakan media sosial instagram. Berikut terlampir data rentang usia follower akun instagram @diskominfokotakupang



Sumber: Diskominfo Kota Kupang, 2023

Gambar 4.4 Rentang umur followers instagram @diskominfokotakupang

Dari data diatas dapat diketahui followers instagram dan facebook paling banyak berkisar pada usia 18-34 tahun. Maka dari itu, Diskominfo perlu menggunakan bahasa yang sesuai dengan usia tersebut. Agar followers mudah memahami dan mengerti apa yang disampaikan, agar tidak terlalu tinggi dan juga tidak berbelit-belit. Jika bahasa yang digunakan mudah dimengerti maka komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat dapat berjalan baik dan lancar.

ii. Isi Pesan Dapat Direspon

Keaktifan Diskominfo Kota Kupang dalam menanggapi komentar dari masyarakat dapat dilihat dari waktu membalasnya. Dalam konteks media sosial instagram dan facebook menanggapi komentar dan DM dari followers dengan waktu yang cepat dapat dikatakan bahwa admin akun tersebut cepat tanggap. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan staf admin instagram dan facebook Diskominfo. Kota Kupang. Ibu Marselina pada hari. Kamis, 13 Januari 2023 mengatakan:

Untuk comment dan DM banyak sekali yang masuk. Misalkan ada DM atau inbox mengenai pertanyaan tentang sesuatu yang kita posting tidak otomatis saya menjawab saat itu tetapi saya screenshot kemudian dikirim ke pimpinan. Setelah itu pimpinan melakukan koordinasi dengan misalnya Dinas Kesehatan atau Dukcapil. Lalu setelah ada konfirmasi balik dari pimpinan apakah jawabannya sudah benar atau salah atau mungkin diperbaiki dulu jawabannya baru saya menanggapi komentar dari masyarakat yang bertanya. Saya hanya jembatan penghubung dan selaku admin saya tidak bisa menjawab sesuka hati kalau tidak sesuai dengan arahan pimpinan dan fakta yang terjadi di lapangan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, Diskominfo Kota Kupang tidak acuh terhadap komentar atau pertanyaan dari masyarakat. Sebisa mungkin akan dijawab apa yang menjadi kebutuhan masyarakat walaupun harus melalui konfirmasi pimpinan Diskominfo Kota Kupang

dengan instansi terkait yang memiliki kewenangan untuk menjawab dan kemudian diteruskan kembali kepada followers yang bertanya.

c. Collaboration

i. Pandangan Tentang Informasi Yang Diunggah

Pada penelitian ini, penulis melihat pengelolaan media sosial instagram dan facebook oleh Diskominfo Kota Kupang dalam hal mendapatkan informasi dilakukan melalui proses liputan. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Ibu Arianti Victoria Saudale, S.H. selaku Kepala Bidang Pengelolaan Layanan Informasi Publik hari Senin, 16 Januari 2023, beliau mengatakan:

Dalam mendapatkan sumber-sumber informasi kominfo melakukan beberapa hal salah satunya melalui proses liputan, dimana apabila terdapat kegiatan dari pemerintah daerah biasanya ada tim liputan. Biasanya satu sampai dua orang yang bertugas meliput setiap kegiatan terkait informasi pemerintahan. Setelah melakukan perekaman dan pengambilan gambar (peliputan), peliputnya sendiri yang menyusun caption sesuai data yang didapatkan di lapangan. Kemudian jika selesai disusun maka selanjutnya akan disaring terlebih dahulu kata-kata yang digunakan, lalu diedit menggunakan frame agar lebih menarik. Hal ini dilakukan agar liputan yang didapat apakah sudah layak posting dan tayang atau belum. Selain dari liputan, informasi yang didapat juga bisa berasal dari dinas-dinas yang ada di Kota Kupang. Jika informasi berupa teks maka akan didesain ulang dalam bentuk visual.

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa informasi yang didapat dan diposting oleh akun media sosial instagram dan facebook Diskominfo Kota Kupang berasal dari liputan dan Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Kota Kupang. Informasi ini mengenai segala kegiatan pemerintahan yang ada di Kota Kupang. Liputan terdiri dari beberapa orang yang bertugas meliput suatu kegiatan pemerintahan yang ada di Kota Kupang.

ii. Pemberian Referensi Kepada Pengguna Media Sosial Lain

Pemberian referensi kepada pengguna media sosial lainnya dalam hal ini masyarakat yang belum mengikuti akun instagram @diskominfokotakupang dan belum berteman dengan akun facebook Dinas Kominfo KotaKupang. Berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik Ibu Arianti Victoria Saudale, S.H. pada Senin, 16 Januari 2023 beliau mengatakan:

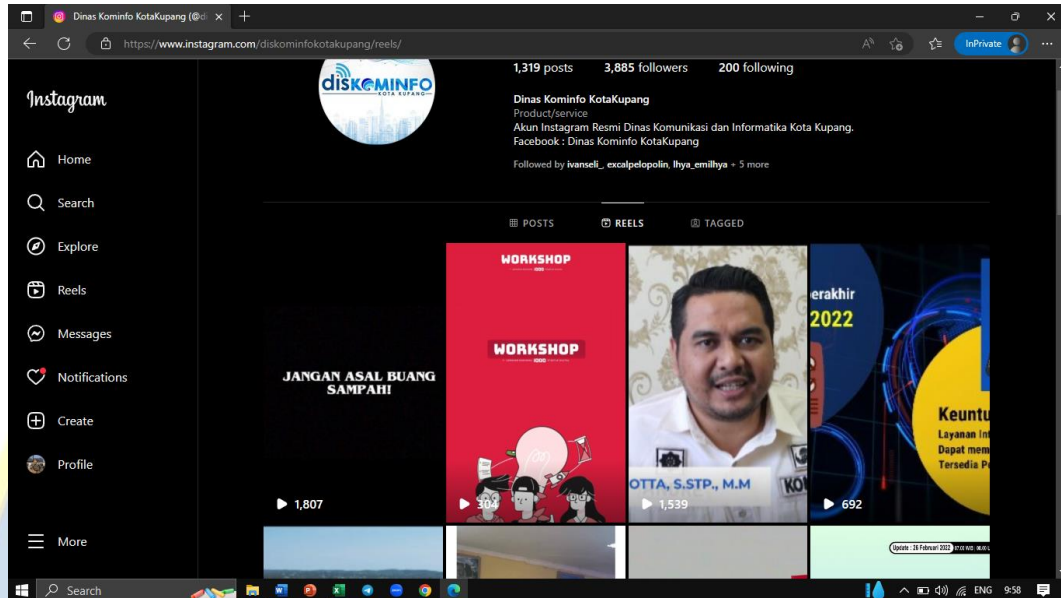
Cara kami dalam memberi referensi untuk mengajak masyarakat yang belum mengikuti akun diskominfo adalah yang pertama kami antar sesama pegawai membagikan link atau tautan akun instagram dan facebook Diskominfo kepada grup keluarga, kenalan dan teman-teman di kontak WhatsApp kami maupun upload story ke akun media sosial kami agar masyarakat bisa follow dan berteman dengan akun tersebut. Kemudian, yang kedua kami DM orang-orang yang terkenal dan berpengaruh di Kota Kupang agar leboh cepat penyebaran informasi yang ada.

d. Connection

Melalui koneksi yang baik antara pengelola media sosial dengan pengguna inilah yang akan menciptakan kesan yang baik dalam penyebaran informasi sehingga informasi yang disampaikan kepada masyarakat dapat dipahami sebagai bentuk transparansi penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kota Kupang. Beberapa indikator untuk mengukur pengelolaan media sosial melalui metode *connection* sebagai berikut:

i. Hubungan yang Baik Antara Akun Media Sosial Dengan Pengikut

Inovasi yang dilakukan saat ini sudah semakin baik seiring dengan adanya penambahan fitur reels pada aplikasi instagram dan facebook sehingga membuat Diskominfo Kota Kupang semakin memperbaiki tampilan dan kualitas postingan menjadi lebih menarik dan banyak masyarakat yang akan mengikuti akun media sosial tersebut.



Gambar 3.2 Tampilan reels akun instagram @diskominfokotakupang

Seperti yang terlihat pada gambar diatas tampilan reels akun instagram @diskominfokotakupang yang memiliki banyak pengunjung yang telah menonton. Hal ini menunjukkan bahwa akun instagram @diskominfokotakupang sudah berkembang dengan baik.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kebaharuan penelitian yang peneliti laksanakan pada penelitian Pertama, Penelitian dari M. Friyanto Pratama (2020) dengan judul Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh Humas sebagai Media Informasi Publik pada Pemprov Riau menggunakan metode kualitatif deskriptif dan Teori 4C Chris Heuer. (M. F. Pratama, 2020). Terletak pada Pengelolaan Media Sosial pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang sudah dikelola dengan baik namun perlu dimaksimalkan dan ditingkatkan lagi mengingat penggunaan media sosial yang selalu berkembang setiap saatnya. Hal ini berdasarkan identifikasi dari empat dimensi teori pengelolaan media sosial menurut Chris Heuer (Solis, 2010). Dari sisi Context, postingan yang disajikan dengan caption sudah sesuai dan cukup baik akan tetapi belum maksimal dari sisi tampilan yang masih monoton dan belum terlalu menarik

Kebaharuan penelitian yang peneliti laksanakan pada penelitian Kedua, Penelitian sebelumnya dari Kurniati, Muhammad Munir, Lilik Hamidah, Annisa Shah Rizky (2020) dengan judul Monitoring Dan Evaluasi Humas Pemerintah Dalam Penggunaan Media Sosial Untuk Memerangi Hoaks (Kurniati et al., 2020). Terletak pada Dalam hal Communication sudah dikelola dengan baik dimana banyak masyarakat yang paham akan suatu informasi yang dibagikan dan respon balik dari masyarakat berupa komentar pun cukup signifikan. Proses Collaboration juga sudah berjalan dengan baik dimana setiap informasi yang diposting di kedua akun tersebut bersumber dari OPD lain yang ada di Kota Kupang serta banyak juga masyarakat

yang sudah follow kedua akun ini dari link tautan yang dibagikan oleh para pegawai Diskominfo

Kebaharuan penelitian yang peneliti laksanakan pada penelitian ketiga, Penelitian dari Imas Permasih, Yusuf Zaenal Abidin, dan Abdul Aziz Ma'arif (2018) dengan judul Pengelolaan Media Sosial Instagram Humas Pemerintah Provinsi Jawa Barat.(Permasih et al., 2018). Terletak pada Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat melalui media sosial instagram dan facebook dapat ditinjau dari dimensi *context* ini yaitu dari sisi penggunaan bahasa, tampilan informasi yang disampaikan dalam postingan, kemudian apakah informasi yang diposting sudah lengkap dan akurat serta apakah informasi yang diberikan sudah beragam dan informatif bagi masyarakat.

Kebaharuan penelitian yang peneliti laksanakan pada penelitian Keempat, Penelitian sebelumnya dari Muhamamd Fikri, Murdiansyah Herman, Shen Shadiqien, Ade Nur Atika Sari dengan judul Pengaruh Publikasi Konten Csr Di Media Sosial Instagram Humas Terhadap Citra Pelayanan Pln Banjarbaru. (Fikri et al., n.d.). Terletak pada informasi yang didapat dan diposting oleh akun media sosial instagram dan facebook Diskominfo Kota Kupang berasal dari liputan dan Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Kota Kupang. Informasi ini mengenai segala kegiatan pemerintahan yang ada di Kota Kupang. Liputan terdiri dari beberapa orang yang bertugas meliput suatu kegiatan pemerintahan yang ada di Kota Kupang. Pada proses peliputan seorang peliput akan merekam dan mengambil gambar untuk mengambil informasi pada kegiatan tersebut kemudian informasi tersebut akan dijadikan caption pada konten di media sosial instagram dan facebook. Sebelum diposting terlebih dahulu akan di filter oleh admin pengelola apakah kata-kata yang digunakan sudah relevan dengan gambar atau video yang diposting. Proses ini akan berlangsung hingga sebuah konten dinyatakan layak tayang

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti menarik kesimpulan yang berkaitan dengan Pengelolaan Media Sosial Instagram dan Facebook Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang yaitu:

1. Pengelolaan Media Sosial pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang sudah dikelola dengan baik namun perlu dimaksimalkan dan ditingkatkan lagi mengingat penggunaan media sosial yang selalu berkembang setiap saatnya. Hal ini berdasarkan identifikasi dari empat dimensi teori pengelolaan media sosial menurut Chris Heuer (Solis, 2010). Dari sisi Context, postingan yang disajikan dengan caption sudah sesuai dan cukup baik akan tetapi belum maksimal dari sisi tampilan yang masih monoton dan belum terlalu menarik
2. Dalam hal Communication sudah dikelola dengan baik dimana banyak masyarakat yang paham akan suatu informasi yang dibagikan dan respon balik dari masyarakat berupa komentar pun cukup signifikan
3. Proses Collaboration juga sudah berjalan dengan baik dimana setiap informasi yang diposting di kedua akun tersebut bersumber dari OPD lain yang ada di Kota Kupang serta banyak juga masyarakat yang sudah follow kedua akun ini dari link tautan yang dibagikan oleh para pegawai Diskominfo
4. Pada bagian Connection sudah dimaksimalkan dengan baik dengan adanya tambahan reels (tayangan) sehingga tidak hanya postingan dalam bentuk foto saja tetapi ada juga yang berbentuk video.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini keterbatasan utama yakni waktu. Keterbatasan waktu penulis maksimalkan dalam proses pengumpulan data dari Teknik pengumpulan data yaitu dalam observasi, dokumentasi dan wawancara.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian yang penulis laksanakan. Peneliti mengharapakan penelitian ini ada saran dan masukan demi kesempurnaan penelitian ini.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Diskominfo Kota Kupang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan memberikan informasi pada penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2017). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga*. Pustaka Pelajar.
- Fikri, M., Herman, M., Shadiqien, S., & Sari, A. N. A. (n.d.). *Pengaruh Publikasi Konten Csr Di Media Sosial Instagram Humas Terhadap Citra Pelayanan Pln Banjarbaru*.
- Kurniati, Munir, M., Hamidah, L., & Rizky, A. S. (2020). *Monitoring Dan Evaluasi Humas Pemerintah Dalam Penggunaan Media Sosial Untuk Memerangi Hoaks*.
- Permasih, I., Abidin, Y. Z., & Ma'arif, A. A. (2018). *Pengelolaan Media Sosial Instagram Humas Pemerintah Provinsi Jawa Barat*.
- Pratama, K. J. (2001). *Mengoptimalkan Mekanisme Pengawasan Dalam Jaringan Terhadap Organisasi Kemasyarakatan Berbadan Hukum Perkumpulan di Indonesia*.
- Pratama, M. F. (2020). *Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh Humas sebagai Media Informasi Publik pada Pemprov Riau menggunakan metode kualitatif deskriptif dan Teori 4C Chris Heuer*.
- Solis, B. (2010). *Engage: The Complete Guide for Brands and Business to Build, Cultivate, and Measure Success in the New Web*. John Wiley & Sons Inc.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif*. alfabeta.