

## Pemanfaatan Instagram Sebagai Sarana Informasi Publik Humas Badan Kebijakan Transportasi Kementerian Perhubungan

Vika Yustia, Ichsan Widi Utomo, Rindana Intan Emelia  
Universitas Bina Sarana Informatika, vikayustia0@gmail.com  
Ichsan.iwu@bsi.ac.id  
Rindana.rne@bsi.ac.id

### ABSTRAK

Kehadiran media sosial akan memudahkan dalam mengakses informasi kepada publik. Media sosial diartikan sebagai sarana yang digunakan untuk berbagi dan bertukar informasi. Instagram merupakan platform media sosial kedua setelah whatsapp yang paling sering digunakan. Adanya media sosial Instagram dapat mendukung akun @baketrans dengan membagikan informasi untuk masyarakat luas dengan menyajikan melalui konten kebijakan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pemanfaatan Instagram sebagai sarana informasi publik yang dilakukan Humas Badan Kebijakan Transportasi Kementerian Perhubungan dan untuk mengetahui apa saja hambatan serta tantangan Humas Baketrans dalam memanfaatkan Instagram sebagai sarana informasi publik. Penelitian ini menggunakan Teori Agenda Setting yang dicetuskan oleh McCombs dan 4 tahap proses kinerja Humas menurut Cutlip dan Center. Metode yang digunakan pada peneliti adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi. Informan berjumlah 2 orang dengan status sebagai Pranata Humas Ahli Pertama. Hasil penelitian dari analisis data dan pembahasan menunjukkan bahwa pemanfaatan Instagram sebagai sarana informasi publik menggunakan 4 proses kinerja Humas yaitu Pencarian Fakta dengan melakukan survey terkait konten yang akan dibagikan, Perencanaan dan Pemrograman dengan menggunakan agenda setting yang telah ditentukan oleh Kementerian Perhubungan Pusat dan juga menentukan ide-ide konten yang dituangkan ke dalam bank konten, Aksi dan Komunikasi yaitu Humas Baketrans membagikan postingan dengan memanfaatkan fitur-fitur yang terdapat di Instagram, serta Evaluasi yaitu membuat laporan yang isinya berupa engagement dan reach postingan Instagram setelah itu akan diberikan kepada sub coordinator Humas

**Kata-kata Kunci:** Pemanfaatan Instagram, Sarana Informasi Publik Humas, Badan Kebijakan Transportasi

### ABSTRACT

*The presence of social media will make it easier to access information to the public. Social media is defined as a means used to share and exchange information. Instagram is the second most used social media platform after WhatsApp. The existence of Instagram social media can support the @baketrans account by sharing information with the wider community by presenting it through policy content. The purpose of this study is to find out the use of Instagram as a means of public*

*information carried out by the Public Relations of the Transportation Policy Agency of the Ministry of Transportation and to find out what are the obstacles and challenges of Baketrans Public Relations in utilizing Instagram as a means of public information. This study uses the Agenda Setting Theory initiated by McCombs and the 4 stages of the PR performance process according to Cutlip and Center. The method used by researchers is qualitative research with a descriptive approach. Data collection techniques in this study using interviews, observation, documentation. There were 2 informants with status as the First Expert Public Relations Officer. The results of the research from data analysis and discussion show that the use of Instagram as a means of public information uses 4 PR performance processes, namely Fact Finding by conducting surveys related to the content to be shared, Planning and Programming using the agenda setting determined by the Central Ministry of Transportation and also determining content ideas that are poured into the content bank, Action and Communication, namely Public Relations Baketrans distributing posts by utilizing the features found on Instagram, and Evaluation, namely making a report containing engagement and reach of Instagram posts after which it will be given to the Public Relations sub coordinator.*

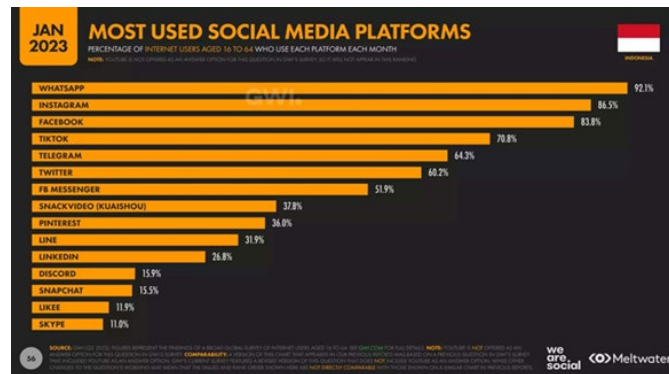
**Keywords:** *Utilization of Instagram, Public Relations Public Information Facility, Transportation Policy Agency*

## **PENDAHULUAN**

Di era digitalisasi saat ini, kehadiran media sosial telah menjadi salah satu hal yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia sehari-hari. Media sosial memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi dan mengakses berbagai informasi dengan mudah. Berbagai platform media sosial semakin berkembang dengan pesat. Hal ini dibuktikan dengan jumlah pengguna media sosial terus meningkat disetiap tahun. Menurut data yang dirilis Hootsuite (We Are Sosial), tren penggunaan media sosial aktif tahun 2023 di dunia sebanyak 4,76 milyar dari angka 8,01 milyar penduduk. Tren penggunaan media sosial tersebut naik 137 juta atau sekitar 3% dari tahun 2022.

Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki jumlah populasi yang besar turut juga mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam penggunaan internet dan media sosial. Data yang dirilis Hootsuite (We Are Sosial) menyebutkan bahwa dari 276,4 juta populasi Indonesia, sebanyak 212,9 juta atau 77% adalah pengguna internet dan sebanyak 167 juta atau 60,4% pengguna media sosial aktif. Media sosial diartikan sebagai sarana yang digunakan oleh orang-orang untuk berinteraksi satu sama lain dengan cara menciptakan, berbagi, serta bertukar informasi dan gagasan dalam sebuah jaringan (Amna, 2018). Melalui media sosial, semua orang mempunyai kesempatan yang sama untuk berkomentar, membagikan informasi, dan bahkan beradu pendapat (Nabilla et al., 2021).

Pengguna Instagram di Indonesia mencapai 86,5% atau setara dengan 85 juta penduduk. Hal ini diketahui berdasarkan laporan yang dirilis We Are Sosial, perusahaan asal Inggris yang bekerja sama dengan Hootsuite



Gambar 1. Presentasi Pengguna Media Sosial di Indonesia

Sumber : <https://wearesocial.com>

Berdasarkan gambar tersebut, diketahui bahwa Instagram adalah platform media sosial kedua setelah whatsapp yang paling sering digunakan di Indonesia. Instagram tidak hanya digunakan untuk kepentingan individu saja, tapi juga digunakan untuk kepentingan perusahaan atau lembaga konvensional maupun non konvensional. (Evelina & Handayani, 2018) Instagram adalah aplikasi media sosial yang mempunyai fungsi yaitu membuat para penggunanya lebih mudah dalam menyebarkan dan berbagi mengenai foto dan video mereka secara daring. Instagram juga sebagai salah satu media yang digunakan dengan memberikan segala informasi untuk masyarakat luas.

Pemanfaatan media sosial sebagai sarana informasi merupakan keterampilan yang harus dimiliki seorang Humas. Humas Pemerintah dalam menjalankan tugasnya, turut serta menjaga kebijakan pemerintah, menyebarkan informasi mengenai kebijakan dan program pemerintah, menjembatani kepentingan lembaga dan publiknya melalui menampung aspirasi dan memperhatikan keinginan publik, membentuk iklim positif di sekitar lembaga dan publiknya untuk stabilitas politik juga keamanan nasional (Prastowo, 2020). Salah satu media sosial yang aktif digunakan oleh Humas Badan Kebijakan Transportasi adalah Instagram. Melalui Instagram, Institusi atau lembaga dapat menyampaikan informasi baik mengenai kegiatan atau program yang sedang dijalankan. Informasi dapat dilakukan dalam bentuk foto atau pun video. Informasi yang sudah diunggah dapat di terima lebih cepat oleh publik.

Instagram yang dikelola oleh Badan Kebijakan Transportasi Kementerian Perhubungan berfungsi sebagai media informasi dan publikasi. Adanya media sosial Instagram dapat mendukung akun Baketrans dalam memanfaatkan informasi publik dengan menyajikan beberapa konten secara transparansi terkait aktivitas kegiatan dan program himbauan untuk publik. Himbauan yang terus digaungkan Humas Baketrans di akun Instagramnya adalah mengenai gerakan kembali ke transportasi umum dan tips berkendara dengan aman. Transportasi umum di Jabodetabek masih kalah bersaing dengan kendaraan pribadi. Hal ini mencerminkan dari minat para pekerja komuter di Jabodetabek yang begitu minim dalam penggunaan transportasi umum.

Peran seorang Humas Badan Kebijakan Transportasi dalam pemanfaatan Instagram sebagai sarana informasi publik yaitu dengan menyebarkan informasi yang terkait kebijakan, pembangunan, dan pelayanan transportasi melalui postingan feed dan

instastory yang terdapat di akun baketrans. Selain dapat informasi publik, fitur yang ada pada media sosial Instagram ini memungkinkan subjek memantau aktivitas yang dilakukan khalayak.

Badan Kebijakan Transportasi Kementerian Perhubungan mempercayakan kepada tim Humas mengunggah informasi dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait kebijakan transportasi, sehingga masyarakat akan lebih mengetahui bagaimana kinerja di setiap unit baketrans serta menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap kinerja baketrans.

### **KAJIAN LITERATUR**

Menurut Bernard C. Cohen dalam jurnal (Ritonga, 2018) agenda setting adalah teori yang menyatakan bahwa media massa berlaku pusat penentu kebenaran dengan kemampuan media massa untuk mentransfer ke dalam agenda publik dengan mengarahkan kesadaran publik serta perhatiannya kepada isu-isu yang dianggap penting media massa. Agenda setting media konvensional sedikit bergeser sejak media baru mulai banyak digunakan seperti media online dan media sosial dimana lanskap media modern dihuni oleh bloggers, pengguna media sosial, seperti Instagram. Kini, siapapun bisa menjadi simpul dalam proses produksi media. Media sosial dalam teori agenda setting berhubungan erat dengan agenda publik. Kini media sosial memiliki posisi yang bisa menimbulkan beberapa aksi yang erat hubungannya dengan teori agenda setting. (Erwan el-al, 2023) mendefinisikan teori agenda setting menyebutkan media memberi pengaruh kuat terhadap masyarakat. Berdasarkan penjelasan teori di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji penelitian tentang "Pemanfaatan Instagram Sebagai Sarana Informasi Publik Humas Badan Kebijakan Transportasi Kementerian Perhubungan. Teori ini menciptakan kesadaran masyarakat dan memberikan pengaruh pada pemaknaan agenda setting itu sendiri. Hal ini media digunakan sebagai penyebaran informasi, yang dalam penelitian ini adalah berupa media sosial yaitu Instagram pada akun @baketrans.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif yaitu hanya mendeskripsikan atau mengkonstruksi wawancara-wawancara mendalam terhadap subjek penelitian sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai Pemanfaatan Instagram Sebagai Sarana Informasi Publik Humas (Studi Deskriptif pada akun Instagram @baketrans).

Subjek dalam penelitian ini adalah Pegawai Humas, dan Objek penelitian yaitu Pemanfaatan Instagram Sebagai Sarana Informasi Publik Humas Badan Kebijakan Transportasi Kementerian Perhubungan. Lokasi ini yaitu di Badan Kebijakan Transportasi Kementerian Perhubungan di Jalan Merdeka Timur No.5, Jakarta Pusat 10110. Waktu penelitian dilakukan dalam jangka waktu 3 bulan, yakni pada bulan April sampai Juni 2023.

Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan karena penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam. Informan dalam penelitian dari Humas Badan Kebijakan Transportasi. Observasi yang dilakukan yaitu memperlihatkan Instagram Baketrans.

Dokumentasi dilakukan dalam penelitian ini dengan merekam semua hasil wawancara dan keterangan yang diberikan informan.

Analisis data dalam penelitian kualitatif ialah proses memperoleh dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan lain sebagainya, sehingga dengan mudah dipahami. Analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan atau verifikasi data.

### **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan teknik pengumpulan data melalui proses wawancara dengan kedua informan yaitu staf pranata Humas. Diketahui bahwa Humas Baketrans mulai menggunakan Instagram dimulai sejak Agustus 2017. Pemanfaatan Instagram dilakukan dalam rangka perkembangan teknologi dan informasi. Adapun jenis informasi dan kegiatan yang biasa diposting oleh Humas Baketrans berupa publikasi kegiatan, sosialisasi kebijakan, informasi konten seperti rekomendasi kebijakan, infografis, edukasi terkait kebijakan transportasi, tips-tips tentang keselamatan dan keamanan transportasi. Pemanfaatan Instagram oleh Humas Baketrans menggunakan beberapa tahapan prosedur kinerja yang terdiri dari 4 tahapan yaitu pencarian fakta, perencanaan dan pemrograman, aksi dan komunikasi, serta evaluasi.

#### **1. Pencarian Fakta**

Ditahap pencarian fakta yang dilakukan Humas Baketrans yaitu memeriksa peraturan kebijakan, rekomendasi kebijakan maupun survei kepada masyarakat luas. Humas Baketrans melakukan survei persepsi masyarakat guna mengetahui potensi pergerakan orang pada masa lebaran 2023. Survei juga sebagai bahan masukan untuk kebijakan pengendalian transportasi pada penyelenggaraan angkutan lebaran tahun 2023 (1444 H). Hal menarik lainnya, survei dilakukan dengan melibatkan netizen di Instagram. Sebagai bentuk apresiasi Humas baketrans menyediakan voucher pulsa atau e-wallet untuk 100 responden yang diundi secara acak.

#### **2. Perencanaan dan Pemrograman**

Dalam proses perencanaan Humas Baketrans menggunakan agenda setting yang telah ditentukan oleh Kementerian Perhubungan Pusat. Agenda setting yang digunakan untuk menentukan informasi atau konten apa saja yang akan disebarluaskan. Setelah itu Humas Baketrans mengumpulkan ide-ide yang dinamakan bank konten, dengan cara menyesuaikan perkembangan konten yang sedang viral sebelum diproduksi dan dipublikasikan. Humas Baketrans juga bekerja sama dengan tim produksi konten untuk melakukan diskusi agar bisa menyamakan ide dan mendapatkan keputusan tentang jenis output apa yang akan dipublikasikan di akun Instagram @baketrans.

#### **3. Aksi dan Komunikasi**

Pada tahap aksi dan komunikasi dalam konten yang akan di publikasikan, Humas Baketrans memanfaatkan fitur yang terdapat di Instagram seperti video reels, foto, hashtag. Konten-konten yang disebar oleh Humas Baketrans adalah konten informasi berupa edukasi, sosialisasi kepada masyarakat umum untuk berpindah

moda transportasi. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat sadar akan pentingnya menggunakan transportasi umum, mengurangi polusi udara, dan juga menekan angka kecelakaan dalam berkendara. Dalam merespon pertanyaan atau keluhan Baketrans sendiri tidak banyak yang berkomentar negatif, dan lebih sering apresiasi. Namun untuk komentarnya masih sedikit, disetiap postingan tidak selalu ada komentar dari netizen, hal ini terkait dengan interaksi komunikasi bahwa ketika ada netizen komentar diposting sebisa mungkin akan ditanggapi oleh Humas Baketrans. Untuk komentar yang mengandung spam tidak direspon oleh Humas Baketrans karena tidak sesuai dengan informasi yang diposting

#### 4. Evaluasi

Pada tahap evaluasi media sosial Instagram ini, Humas Baketrans melakukan evaluasi dalam bentuk laporan yang isinya berupa engagement dan reach postingan Instagram, hal ini dilihat setiap bulannya apakah mengalami peningkatan atau penurunan dari konten yang telah dibagikan. Dalam tahap laporan evaluasi pihak yang terlibat yaitu satu orang staf Humas di Baketrans, setelah itu membuat laporan dalam tahap evaluasi kemudian akan diberikan kepada sub koordinator Humas.

#### **PENUTUP**

Di era saat ini perkembangan teknologi sangat berkembang dengan cepat. Salah satunya dengan memanfaatkan media, untuk saat ini yang sangat cepat diakses informasi dan banyak digunakan oleh masyarakat dengan perkembangan zaman yaitu Instagram. Pemanfaatan media sosial Instagram yang dilakukan berdasarkan tahap proses kerja strategi Humas Baketrans yang terdiri dari empat tahapan yaitu tahap pencarian fakta yaitu dengan melakukan survei sebelum memposting konten tersebut.

Tahap perencanaan dan pemrograman Baketrans menggunakan agenda setting yang telah ditentukan oleh Kemenhub Pusat, setelah itu membuat bank konten yang isinya ide-ide konten dengan menyesuaikan perkembangan yang sedang viral. Tahap aksi dan komunikasi dengan memanfaatkan fitur-fitur Instagram untuk membuat konten atau informasi mengenai kebijakan transportasi. Tahap evaluasi yaitu Humas Baketrans melakukan evaluasi dalam bentuk laporan yang isinya berupa engagement dan reach postingan Instagram. Dalam hal ini pemanfaatan Instagram sebagai sarana informasi publik Humas bermanfaat bagi masyarakat luas dan edukasi yang diinginkan publik mengenai kebijakan transportasi sehingga sampai kepada publik. Humas Baketrans sebelum membagikan sebuah informasi di Instagram berupa konten haruslah dengan memiliki tahapan tersebut.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Jurnal Online**

Ainussyifa, Z., Srisadono, W., Ismi Islami, D., Nilamsari, N., & Universitas Moestopo, G. (2022). Pemanfaatan Instagram Kementerian Sosial RI Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah. *Jurnal Cyber PR*, 2(2), 133.

Amna, A. (2018). *WhatsApp dan Konsep Jarak Sosial Baru Di Masyarakat*

*Pendahuluan. Jurnal Ilmu Komunikasi. 1(2), 134–144.*

- Sandewi, C. J. (2018). Strategi Kampanye Politik Tim Pemenangan Pasangan Calon Hasanuddin–Anton Amanah (Hasanah)(Studi Kasus Kampanye Politik Dalam Penggunaan Media. 3, 52–74.
- Syarifah Namira, A. (2022). Pemanfaatan Media Sosial Pada Aktivitas Digital Public Relations Dalam Meningkatkan Citra DPRD Provinsi Riau. <http://repository.uir.ac.id/id/eprint/16895>
- Wildan Mochamad, S. (2022). Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Layanan Informasi Pemerintahan Pada Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Kabupaten Bandung Barat. 4(1), 9–16

### **Buku**

- A., Morissan M. dkk. (2017). Metode Penelitian Survey. Jakarta : Kencana.
- Sugiyono, P.D. (2020). Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat : Eksploratif, Interpretatif dan Konstruktif. Edited by Y. Suryandari. Bandung : ALFABETA.
- Abdussamad, Zucri. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. Makasar : CV Syakir Media Press.
- Moleong, L.J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif Bandung : PT. Remaja. Rosdakarya.
- Ritzer, G. (2003).
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D(2nd ed.). CV Alfabeta.
- Silviani, I. (2020). Publik Relations Sebagai Solusi Komunikasi Krisis. Surabaya : PT. Scorpindo Media Pustaka.
- Niken, W. R. (2018). Memaksimalkan Penggunaan Media Sosial dalam Lembaga Pemerintah. Jakarta : Kementerian Komunikasi dan Informatika.