

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

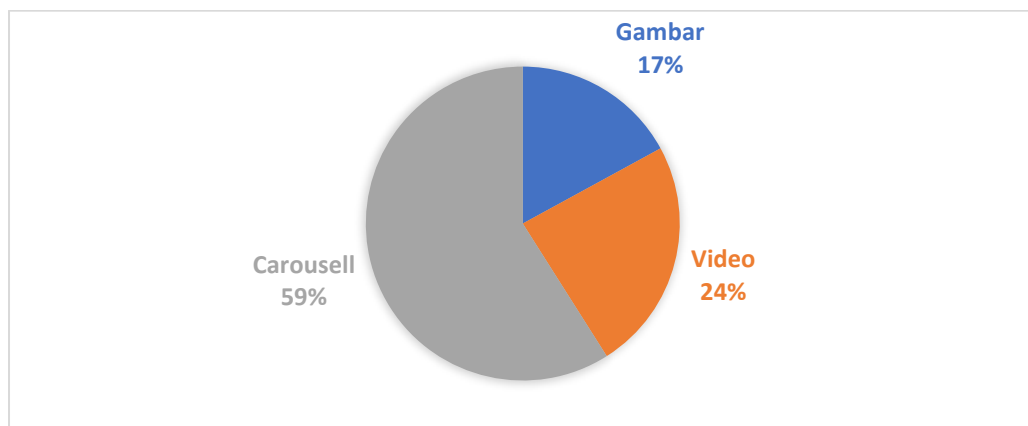
4.1 Hasil Penelitian

Suku Dinas Kominfo dan Statistik Kota Administrasi Jakarta Timur merupakan Unit Kerja Dinas Kominfo dan Statistik pada Kota Administrasi Jakarta Timur dengan salah satu tugas pokok nya adalah menyediakan konten lintas sectoral, dalam melaksanakan tugas nya Suku Dinas Kominfotik memanfaatkan media platform yaitu media sosial Instagram dengan nama akun resminya @kotajakartatimur. Pada penelitian ini menganalisis 217 unggahan dari akun @kotajakrtatimut selama periode Desember 2023 sampai dengan Maret 2024. Konten yang dianalisis mencakup kategori seperti bentuk/tipe konten, fitur instagram, topik, dan keterlibatan pengguna terhadap konten.

4.1.1 Jenis Konten

a. Bentuk Konten

Hasil analisis menunjukkan unggahan jenis konten berdasarkan format digital pada akun Instagram @kotajakartatimur adalah sebagai berikut:



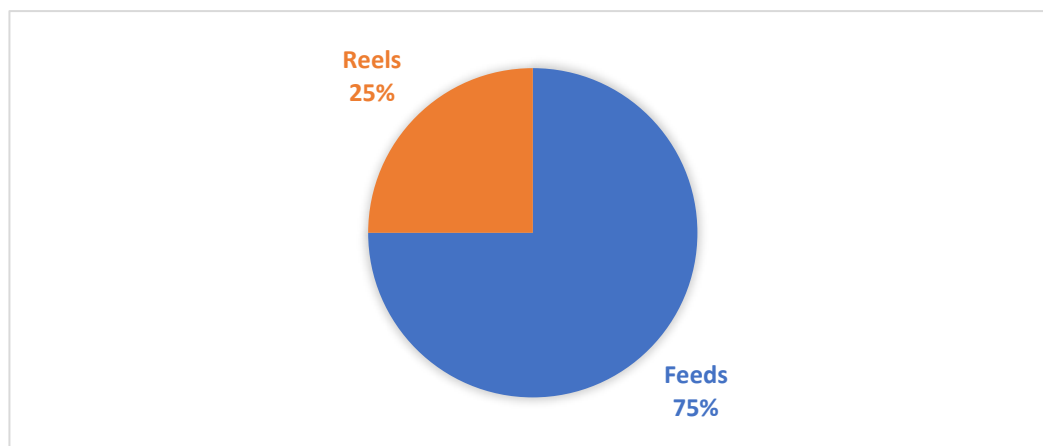
Gambar 4. Persentase hasil analisis format digital

Berdasarkan hasil analisis unggahan konten Instagram @kotajakartatimur berdasarkan format digital memiliki hasil proporsi bentuk konten berupa

carousel merupakan bentuk konten yang paling sering digunakan dengan hasil sebanyak 59% dengan frekuensi sebanyak 128 unggahan konten post dari 217 postingan yang di analisis. Hal ini menunjukkan prefrensi bentuk konten *carousel* menjadi pilihan yang sederhana dan cepat dibuat. Penggunaan *carousel* memungkinkan penyampaian dalam informasi dapat secara lebih komprehensif dan terstruktur, selain itu menunjukkan efisiensi dalam pembuatan konten sehingga efektif dalam memudahkan untuk diterima oleh audiens. Format video berada di posisi kedua dengan jumlah frekuensi 52 unggahan konten dan yang terakhir format gambar memiliki frekuensi hanya 37 konten post hal ini menandakan bahwa format ini kurang optimal jika diigunakan sebagai satu-satunya penyampaian informasi.

b. Fitur Instagram

Berikut adalah fitur media yang digunakan dalam unggahan Instagram @kotajakartatimur sebagai berikut:



Gambar 5. Persentase hasil analisis fitur media

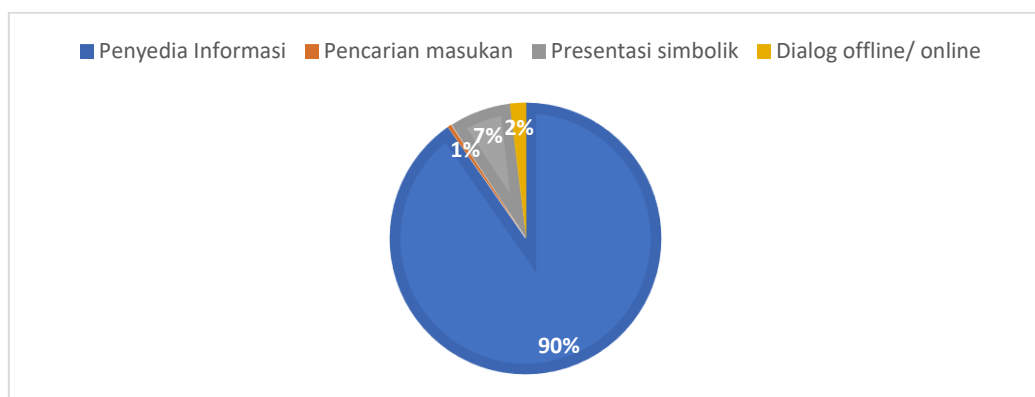
Penggunaan fitur media yang digunakan pada unggahan konten Instagram @kotajakartatimur berdasarkan hasil analisis yaitu fitur media berupa *feeds* hampir digunakan pada semua unggahan konten dengan frekuensi unggahan postingan sebanyak 165 ini menunjukkan penggunaan fitur *feeds* yang banyak digunakan mencapai 75% menunjukkan bahwa fitur ini masih menjadi pilihan utama dalam penyebaran informasi oleh akun Instagram @kotajakartatimur,

Penggunaan *feeds* dapat memberikan tampilan yang lebih statistik dan mudah diakses, sehingga cocok untuk menyampaikan informasi yang membutuhkan jangka panjang sebagai penyedia informasi. Sementara penggunaan fitur *reels* dalam unggahan memiliki frekuensi sebanyak 52 konten, ini menunjukkan sedikitnya pemanfaatan fitur media berupa *reels*, fitur *reels* itu sendiri biasanya dimanfaatkan dengan konten berupa video.

4.1.2 Karakteristik Konten

a. Topik Konten

Hasil analisis menunjukkan bahwa konten dengan topik sebagai penyedia informasi mendominasi unggahan di akun Instagram @kotajakartatimur



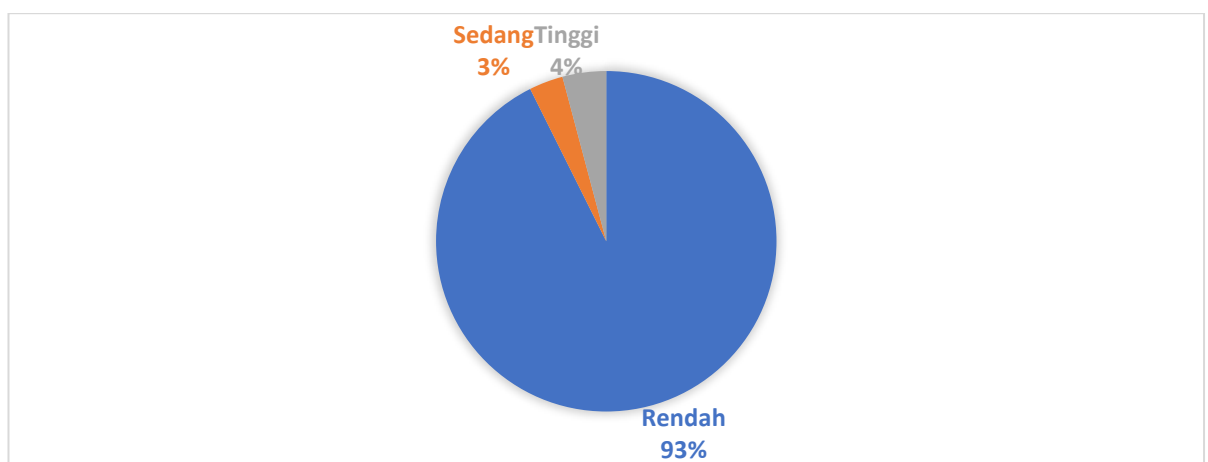
Gambar 6. Persentase hasil analisis topik konten

Konten dengan topik sebagai penyedia informasi mendominasi pada unggahan akun Instagram @kotajakartatimur dengan memiliki frekuensi sebanyak 190 unggahan konten. Hal ini menunjukkan fokus utama akun Instagram @kotajakartatimur sebagai penyebaran informasi publik. diikuti oleh persentase simbolik dengan frekuensi sebesar 16 unggahan konten, dan yang terkecil terdapat pada topik pencarian masukan, dan dialog offline/online yang memiliki frekuensi unggahan konten masing-masing 1 dan 4 unggahan. Kecilnya jumlah frekuensi pada topik presentasi simbolik ini disebabkan biasanya konten pada topik tersebut biasanya berisi tentang sebuah visualisasi ucapan terhadap hari besar, ucapan belasungkawa, prestasi yang diraih, serta topik dialog

offline/online masih kurang digunakan sebagai konten berupa ajakan diskusi atau kegiatan yang membahas isu kebijakan pemerintah.

b. Keterlibatan Pengguna

Berikut adalah hasil analisis keterlibatan pengguna terhadap konten yang diunggah oleh akun Instagram @kotajakartatimur

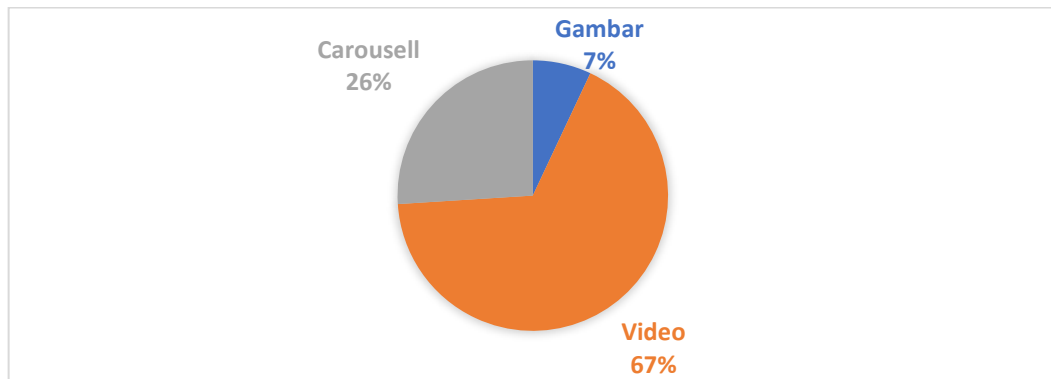


Gambar 7. Persentase hasil analisis keterlibatan pengguna

Berdasarkan hasil yang telah dianalisis hampir semua konten dengan frekuensi 201 konten yang diunggah memiliki tingkat interaksi keterlibatan dengan kategori rendah hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya elemen interaktif dalam konten, sementara frekuensi konten dengan tingkat interaksi keterlibatan kategori sedang hanya 7 konten dan frekuensi tingkat interaksi keterlibatan kategori tinggi hanya 9 unggahan konten. Hasil tersebut menunjukkan bahwa konten dengan jenis tertentu dapat menarik perhatian audiens. Rendahnya tingkat interaksi disebabkan oleh dominasi format konten *carousel*, namun format berupa video memiliki keunggulan untuk menarik perhatian audiens.

c. Interaksi Pengguna berdasarkan Bentuk Konten

Berikut adalah hasil analisis tingkat interaksi berdasarkan format digital dari unggahan konten @kotajakartatimur pada akun instagramnya

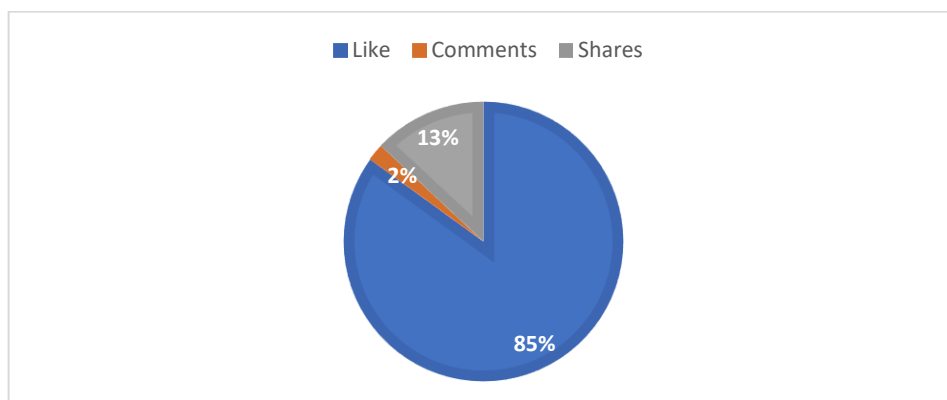


Gambar 8. Persentase hasil analisis tingkat interaksi berdasarkan format digital

Hasil yang didapatkan dari analisis diatas adalah tingkat interaksi yang diperoleh dari masing-masing format diambil dari keseluruhan jumlah menyukai konten (*like*), komentar (*comments*), dan membagikan konten (*share*). Berdasarkan dari hasil penelitian format digital berupa video mendapatkan interaksi terbanyak dengan total interaksi sebanyak 12.566 dan diikuti tingkat keterlibatan gambar dengan total interaksi sebanyak 1.306 dan *carousel* dengan total interaksi sebanyak 4.828. Hal ini menunjukkan bahwa format video dapat menghasilkan tingkat interaksi yang tinggi dan banyaknya interaksi yang didapatkan format *carousel* dibandingkan dengan format gambar disebabkan frekuensi unggahan format konten dengan gambar lebih didominasi dengan format *carousel*.

d. Total Interaksi

Hasil analisis dari total interaksi yang telah di analisis pada unggahan akun @kotajakartatimur sebagai berikut:



Gambar 9. Persentase hasil analisis total interaksi

Total interaksi dari 217 unggahan konten @kotajakartatimur terbanyak dari hasil analisis diatas berupa interaksi berupa *like* atau menyukai unggahan konten dengan jumlah total sebanyak 47.529 *like*. dan total interaksi berupa *comment* atau komentar sebanyak 1.279. Total interaksi berupa *share* sebanyak 7.297. Hal ini menunjukkan bahwa hampir semua pengguna memberikan interaksi berupa *like* di unggahan konten yang berarti pengguna hanya memberikan respon pasif terhadap konten yang diunggah. Sedikitnya total interaksi berupa komentar disebabkan oleh akun @kotajakartatimur masih belum banyak menggunakan konten interaktif seperti konten yang mengikutsertakan audiens seperti konten polling, masukan, dan survey ataupun pencarian masukan seperti opini dan saran.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Jenis Konten

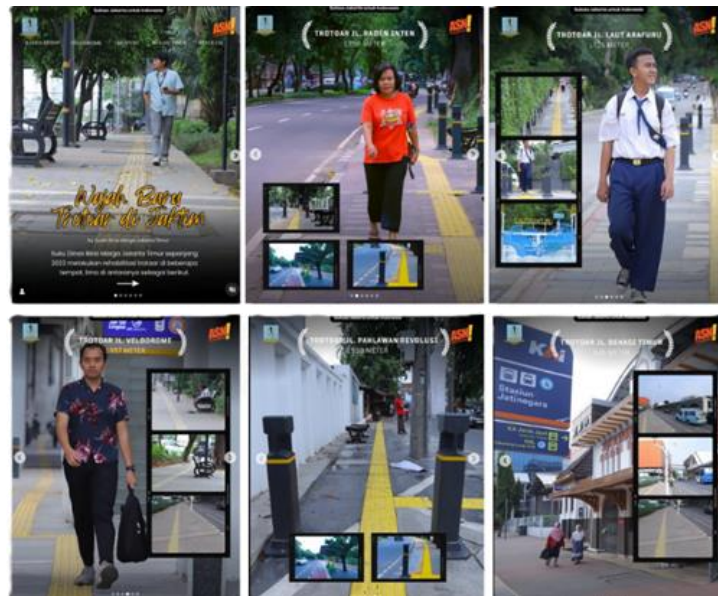
a. Bentuk konten carousel

Menurut panduan resmi dari Instagram (Meta, 2023), pengguna platform ini dapat mengunggah berbagai jenis konten, termasuk gambar, video, dan *carousel*. Pemilihan format digital yang sesuai dalam mengunggah konten sangat penting, terutama bagi lembaga pemerintah yang berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi. Hal ini bertujuan agar informasi yang disampaikan dapat diterima dan dipahami dengan efektif oleh masyarakat. Menurut (Damayanti, 2023). Kualitas suatu konten dapat mempengaruhi penilaian atau rating yang diberikan publik terhadap sebuah akun media sosial. Hal ini sering menjadi tantangan bagi banyak akun organisasi, oleh karena itu setiap pengelola akun media sosial, terutama di Instagram, perlu memperhatikan kualitas konten yang mereka unggah agar memperoleh tanggapan positif dari pengguna lain maupun masyarakat. Suku Dinas Kominfotik Jakarta timur dalam menjalankan tugas nya sebagai menyediakan informasi dengan menggunakan media sosial Instagram harus dapat memilih format digital untuk setiap konten unggahan nya agar dapat efektif dalam menyampaikan sebuah informasinya. Berdasarkan hasil dari

analisis penggunaan format digital yang telah diteliti dari akun Instagram @kotajakartatimur memiliki proporsi sebagai berikut:

Tabel 6. Frekuensi analisis bentuk konten

Bentuk Konten	Frekuensi	persentase
Gambar	37	17%
Video	52	24%
<i>Carousel</i>	128	59%



Gambar 10. Contoh unggahan konten format carousel

Menurut Rahmawaty, 2018 (dalam Kadiasti, 2022) *Carousel* juga memiliki tingkat vividness (kekayaan informasi) yang tinggi, yang dapat meningkatkan interaksi dengan audiens lebih efektif dibandingkan hanya menggunakan satu gambar dalam sebuah postingan. Berdasarkan hasil penelitian dari 217 dari total unggahan menggunakan format ini untuk menyampaikan informasi. Format *carousel* memungkinkan penyampaian informasi secara rinci dan terstruktur melalui beberapa slide dalam satu unggahan. Dengan demikian, konten dapat memuat lebih banyak informasi dibandingkan dengan format gambar tunggal atau video serta memudahkan untuk diterima oleh audiens. Namun banyaknya

penggunaan format konten berupa *carousel* bagi media sosial lembaga pemerintah masih kurang mendapatkan interaksi atau umpan balik dari audiens atas informasi yang dibagikan dengan artian format ini dalam menarik perhatian audiens masih terbatas. Sementara itu format berupa video hanya mencakup 52 konten dari total unggahan yang diteliti menunjukkan potensi yang belum dimanfaatkan sepenuhnya. Format video memiliki potensi lebih besar untuk menarik perhatian pengguna karena lebih interaktif dan informatif, penggunaan format ini perlu dioptimalkan untuk mendukung penyampaian informasi yang lebih efektif. Hal ini sesuai dari hasil penelitian interaksi pengguna berdasarkan format dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 7. Frekuensi analisis interaksi pengguna terhadap bentuk Konten

Bentuk Konten	Rata rata interaksi	persentase
Gambar	1.306	7%
Video	12.566	67%
<i>carousel</i>	4.828	26%

Hasil analisis tingkat interaksi berdasarkan format video memiliki interaksi tertinggi dengan proporsi 67% dengan rata-rata interaksi yang didapatkan dari 217 unggahan konten akun Instagram @kotajakartatimur sebanyak 12.566 interaksi, Interaksi yang diukur melalui jumlah *likes*, komentar, dan shares menunjukkan bahwa unggahan dengan format video memiliki tingkat keterlibatan yang lebih tinggi dibandingkan dengan *carousel*. Sebaliknya, format video, meskipun lebih jarang digunakan, menunjukkan kemampuan untuk menarik interaksi yang lebih tinggi. Interaksi ini penting untuk meningkatkan visibilitas konten di algoritma Instagram dan mendorong partisipasi aktif dari audiens.

b. Pemanfaatan Fitur *Feeds*

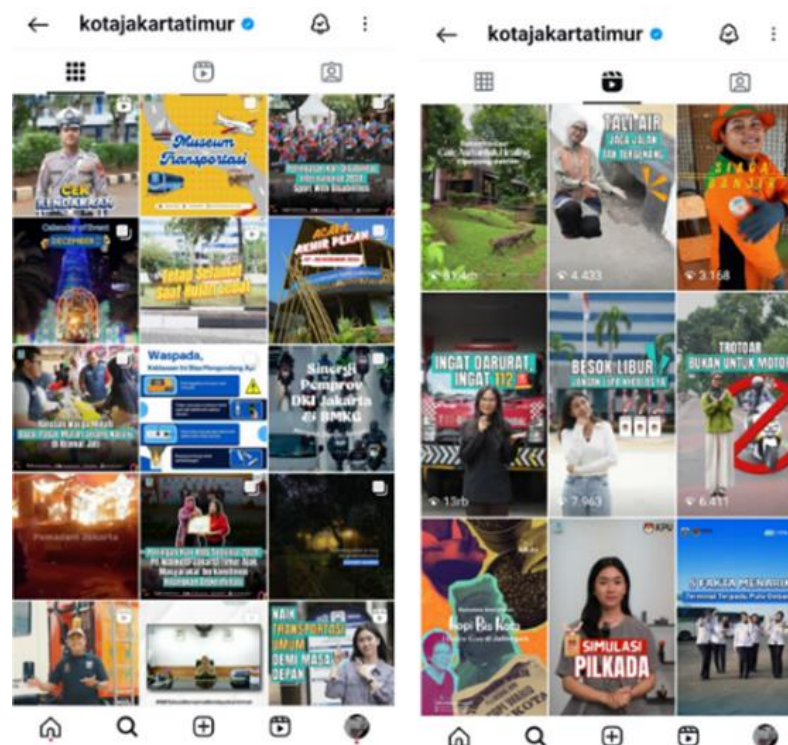
Menurut Daft dan Langel (1990 dalam Marzella, A 2024), pemilihan media yang tepat bergantung pada jenis pesan yang akan disampaikan. Media yang lebih kaya dianggap lebih cocok untuk pesan yang ambigu dan non-rutin, sedangkan media yang lebih sederhana lebih efektif untuk pesan yang jelas dan rutin, yang mudah dipahami. Media yang kaya lebih tepat digunakan untuk menyampaikan pesan yang kompleks atau yang membutuhkan pemahaman mendalam, sementara media yang lebih sederhana digunakan untuk pesan yang tidak menimbulkan kebingungan. Hal ini juga berlaku bagi lembaga pemerintah, seperti @kotajakartatimur, yang perlu memilih media yang dapat menyampaikan informasi penting dan rutin secara jelas tanpa menimbulkan ambiguitas. Berikut ini adalah hasil distribusi penggunaan fitur media yang digunakan oleh akun Instagram @kotajakartatimur.

Tabel 8. Frekuensi analisis fitur instagram

Fitur media	Frekuensi	Persentase
<i>Feeds</i>	165	75%
<i>Reels</i>	52	25%

Menurut (Marzella A, 2024) Dengan mengunggah konten informasi melalui 3 fitur tersebut yaitu fitur Instagram *Feeds*, Instagram *Reels*, dan Instagram Stories menyatakan bahwa menggunakan fitur tersebut berpengaruh untuk menyebarkan konten kepada pengikutnya lebih cepat. Berdasarkan hasil penelitian dari unggahan konten @kotajakartatimur sebanyak 217 unggahan penggunaan fitur media memiliki tingkat proporsi tinggi sebanyak 75% dan penggunaan fitur *reels* dengan proporsi 25%. Hal ini berarti hampir semua unggahan @kotajakartatimur menggunakan fitur *feeds* dalam unggahan nya, hal ini berhubungan dengan penggunaan format digital yang digunakan yaitu *carousel*. Penggunaan *feeds* dapat memberikan tampilan yang lebih statistik dan mudah diakses, sehingga cocok untuk menyampaikan informasi yang membutuhkan jangka panjang sebagai penyedia informasi. Di sisi lain, fitur *reels*

digunakan sebesar 25% menunjukkan penggunaannya masih belum dimaksimalkan pada fitur tersebut, sesuai dengan hasil peneliti pada penggunaan format digital pada video hanya sebanyak 52 dari 217 unggahan. fitur *reels* sendiri memiliki keunggulan dalam menarik perhatian audiens melalui konten video pendek yang dinamis dan kreatif. Dengan memaksimalkan fitur *reels* maka penyebaran informasi oleh akun Instagram @kotajakartatimur tidak hanya lebih cepat namun juga dapat lebih menjadi interaktif dan menarik perhatian audiens.



Gambar 11. Contoh unggahan konten dengan fitur media feeds dan reels

4.2.2 Karakteristik Konten

a. Dominasi Topik Konten Penyedia Informasi

Jenis konten post berdasarkan topik unggahan pada penelitian ini diambil dari studi konseptual (Hao, et al., 2015) ditunjukkan bahwa konten unggahan

menjadi penyedia informasi, pencarian masukan, dialog offline/online, dan presentasi simbolik.

Tabel 9. Frekuensi analisis topik konten

Topik Konten	Frekuensi	Persentase
Penyedia informasi	196	90%
Pencarian masukan	1	1%
Presentasi simbolik	16	7%
Dialog offline/ online	4	2%

Menurut (Hao et al., 2015) Berdasarkan literatur sebelumnya, karakteristik media sosial pemerintahan meliputi perwujudan fungsi pemerintahan, diskusi pengambilan kebijakan publik, mempromosikan publisitas informasi pemerintah, dan mendorong partisipasi politik massa. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pemanfaatan Media Sosial oleh Instansi Pemerintah, prinsip-prinsip media sosial mencakup "partisipasi" dan "keterlibatan." Ini berarti penyebaran informasi melalui media sosial yang bertujuan untuk mendorong partisipasi serta interaksi publik, seperti memberikan komentar, tanggapan, dan masukan kepada instansi pemerintah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis konten penyedia informasi mendominasi unggahan Instagram @kotajakartatimur. Hal ini sesuai dengan fungsi utama akun Instagram @kotajakartatimur sebagai media penyebaran informasi publik. Persentase konten yang berfungsi sebagai penyedia informasi dengan proporsi 90%, hal ini menunjukkan akun Instagram @kotajakartatimur berperan sebagai saluran utama untuk menyampaikan informasi resmi kepada masyarakat. Jenis topik konten yang disampaikan biasanya mencakup, laporan berita, kegiatan pemerintahan, pelayanan publik. Sedikitnya konten dengan topik sebagai presesntasi simbolik dengan 16 unggahan konten dikarenakan pada topik tersebut biasanya digunakan untuk memberikan rasa ucapan Syukur

dan memperingati hari besar. Sementara itu unggahan konten dengan topik pencarian masukan hanya mempunyai proporsi 1% ini menunjukkan bahwa akun instagram @kotajakartatimur masih kurang dalam memanfaatkan media sosial untuk mengumpulkan opini, saran, dan umpan balik dari pengguna atau masyarakat, Kurangnya topik yang dirancang untuk pencarian masukan, seperti ajakan diskusi atau polling, membatasi potensi akun dalam membangun komunikasi dua arah. dari pernyataan tersebut dapat dilihat kurangnya interaksi dua arah yang terjadi antara masyarakat dan pemerintah, dengan memanfaatkan interaksi dua arah tersebut dapat memperkuat hubungan antara masyarakat dengan pemerintah. Unggahan konten selanjutnya topik sebagai dialog offline/online memiliki proporsi 2%, ini menunjukkan bahwa selain pencarian masukan, topik yang mendukung dialog offline/online juga masih jarang diangkat. Dialog offline/online, seperti sesi tanya jawab melalui Instagram Live, webinar, atau diskusi publik, dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan audiens. Sebagai pemanfaatan media sosial bagi lembaga pemerintah dengan mengoptimalkan topik sebagai pencarian masukan dan dialog offline/online maka akun media sosial tersebut tidak hanya menjadi sebagai penyedia informasi saja justru bisa menjadi sebagai media sosial yang bersifat dua arah.

b. Keterlibatan Pengguna

Hollebeek (2011) menganggap keterlibatan sebagai suatu konsep yang memiliki banyak dimensi, mencakup tidak hanya perilaku (tindakan) tetapi juga aspek kognitif (pikiran) dan emosional (perasaan). Keterlibatan dipahami sebagai interaksi antara individu dan media. Dalam penelitian ini, keterlibatan dipandang terdiri dari dua aspek utama: perilaku atau interaksi berbasis klik (partisipasi) serta konsumsi konten yang lebih sederhana, seperti melihat dan membaca, yang kemudian diwujudkan dalam bentuk tindakan simbolis seperti menyukai, memberi komentar, dan membagikan. Di Instagram keterlibatan tersebut diwujudkan melalui tindakan seperti menyukai, mengomentari, membagikan suatu konten post. Akun Instagram @kotajakartatimur

memanfaatkan fitur-fitur Instagram dalam konten unggahannya sehingga mendapatkan timbal balik dari audiens untuk dapat mengetahui timbal balik yang didapatkan oleh akun Instagram @kotajakartatimur digunakan konsep pemetaan level keterlibatan milik (Aldous, et al., 2018) dibagi menjadi 4 level tingkat keterlibatan.

Menurut (Sabate et al., 2014) Interaksi pengguna atau engagement rate sering digunakan sebagai ukuran untuk menilai dampak dari suatu publikasi. Pada hasil analisis sebelumnya tingkat interaksi pengguna berdasarkan format konten yang digunakan dengan format video mendapatkan interaksi paling banyak dibandingkan dengan gambar dan *carousel*, dari perhitungan yang didapatkan dari jumlah menyukai, komentar, dan membagikan konten. Sementara itu berdasarkan penelitian dari (Aldous et al, 2018) mengatakan bahwa interaksi pengguna terhadap suatu konten dibagi menjadi empat level tingkatan. Pada penelitian ini dari hasil penelitian mengenai interaksi terbanyak yang didapatkan dari akun Instagram @kotajakartatimur yang meliputi menyukai (*like*), komentar (*comment*), dan membagikan konten (*shares*) pada unggahan konten @kotajakrtatimur. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa total interaksi yang paling banyak didapatkan dari akun @kotajakartatimur adalah interaksi berupa *like* dengan proporsi 85% atau sebanyak 47.529. Berdasarkan konsep dari (Aldous, et al., 2018) level tingkat interaksi keterlibatan dari akun media sosial Instagram @kotajakartatimur berada dalam level 2 dari level engagement berupa pengguna hanya Menunjukkan preferensi pengguna dengan memberikan tanda suka pada postingan di media sosial.

Tabel 10. Frekuensi analisis pengguna

Interaksi Pengguna	Total Interaksi	Persentase
Like	47.529	85%
Comment	1.278	2%
Shares	7.297	13%

Berdasarkan hasil analisis diatas interaksi berupa like mencapai 85% dengan total 47.529 ini menunjukkan bahwa tingginya jumlah like merupakan respon positif terhadap konten yang diunggah, pengguna lebih cenderung memberikan respon yang pasif terhadap konten hal ini berarti kurang mendorong partisipasi aktif seperti berkomentar atau diskusi. Like itu sendiri merupakan bentuk apresiasi dari audiens yang paling mudah dan cepat, dan menunjukkan bahwa konten tersebut menarik perhatian audiens. Sementara itu interaksi berupa komentar hanya 2% dengan total komentar yang didapatkan 1.278 rendahnya angka ini menunjukkan bahwa konten tersebut masih kurang dalam mengundang diskusi atau pertanyaan langsung kepada audiens. Yang terakhir yaitu interaksi berupa shares atau membagikan konten kepada pengguna lainnya, interaksi ini memiliki proporsi sebanyak 13% dengan total shares sebanyak 7.297, interaksi ini memang tidak sebanyak pada like, hal ini menunjukkan beberapa konten mempunyai daya tarik tersendiri bagi pengguna hingga di bagikan kembali kepada pengguna lainnya. Berbagi memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas berbagi informasi, terutama untuk konten yang dianggap relevan dan informatif oleh audiens.