

## Pengelolaan Media Sosial @prokombeltim dalam Membangun Citra Bupati Belitung Timur

Ataya Azka Salsabila\*, Maya Amaliah Palapah Oesman

Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\*atayaazka68@gmail.com, mayaamal0403@gmail.com

**Abstract.** Social media, as a manifestation of the growing information and communication technology has become widely known and recognized by many people. The purposeful design of social media platforms aims not only to facilitate interactions but also to enable faster, accurate, cost-effective, efficient and effective exchange of information for its users. Effective management is required in utilizing social media to disseminate information. This research aims to investigate the social media management practices carried out by the Protocol and Leadership Communication Division using the Peso Model Theory. Data collection methods employed include interviews and observations, social media platforms such as facebook, instagram and tiktok are utilized to expand communication and information dissemination with the objective of building a positive image for the leader. The management process considers relevant and engaging content as well as the interactions generated by the content. The use of the Peso Model serves as an approach to this study. This research focuses on the importance of effective and practical social media management in building a positive image for the leader it also emphasizes the role of social media in facilitating rapid and accurate information sources as well as expanding information reach and enhancing interactions with the community through the use of instagram. The findings of this study highlight the significant role of instagram as an information medium for the community of East Belitung. The research provides a deeper understanding of effective instagram social media management in the context of governance

**Keywords:** *Social Media, Protocol and Leadership Communication, Positive Image, Peso Model.*

**Abstrak.** Media sosial sebagai wujud semakin berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi yang telah diketahui dan dikenal banyak orang. Penciptaan design yang sedemikian rupa ditujukan tidak hanya untuk semakin memudahkan interaksi, ditujukan juga agar pertukaran informasi bisa dilakukan semakin cepat, tepat, murah efisien dan efektif bagi para penggunanya. Dalam penggunaan media sosial dibutuhkan pengelolaan tersendiri dalam mengelola informasi yang akan disebarluaskan melalui media sosial tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan menggunakan Teori Peso Model. Metode pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara dan observasi. Pemanfaatan media sosial seperti Facebook, Instagram dan Tiktok untuk memperluas komunikasi informasi dalam membangun citra positif Bupati. pengelolaan dilakukan dengan memperhatikan isi informasi dan konten yang relevan dan menarik, serta interaksi yang muncul terkait konten yang ada. penggunaan Peso Model digunakan sebagai pendekatan. Penelitian ini berfokus pada pentingnya pengelolaan media sosial yang efektif dan praktis dalam membangun citra positif bagi Bupati. selain itu, juga berfokus pada pentingnya peran media sosial dalam memfasilitasi sumber informasi yang cepat dan akurat. Serta memperluas jangkauan informasi dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat melalui penggunaan media sosial instagram. Hasil penelitian ditemukan, pentingnya peran media sosial instagram sebagai media informasi untuk masyarakat Belitung Timur. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengelolaan media sosial instagram yang efektif dalam pemerintahan.

**Kata Kunci:** *Media Sosial, Protokol dan Komunikasi Pimpinan, Citra Positif, Peso Model.*

## A. Pendahuluan

Media sosial sebagai wujud semakin berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi yang telah diketahui dan dikenal banyak orang. Akan menjadi sebuah keanehan apabila tidak menggunakan media sosial dalam kehidupan sehari-harinya. Di tahun 2023 ini, telah hadir dan tersedia berbagai macam aplikasi yang bisa dimanfaatkan untuk berhubungan dengan teman, saudara, bahkan dengan orang yang tidak dikenal sekalipun (Karunia, Ashri & Irwansyah, 2021).

Menurut, pengamatan terbaru, pengelolaan media sosial instagram @prokombeltim telah mengalami pembenahan signifikan dengan pengelolaan sebelumnya. Penyusunan strategi dan perencanaan konten yang lebih matang dan konsisten, penggunaan Bahasa yang lebih jelas dan mudah dipahami serta peningkatan kualitas gambar dan video adalah perubahan positif. Pembenahan pengelolaan media sosial tersebut juga berhasil meningkatkan interaksi dan atensi masyarakat serta memperkuat citra instansi pemerintahan sekertariat Daerah Kabupaten Belitung Timur. Pemerintah daerah pun tidak terlepas dari penggunaan media sosial dalam memperkenalkan program-program yang dilaksanakan dan meningkatkan citra baik di mata masyarakat. Pengelolaan media sosial yang efektif dan efisien dapat membantu meningkatkan kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Peningkatan pengelolaan yang lebih aktif disebabkan oleh perbedaan gaya kepemimpinan dan karakteristik pimpinan. Sebagai sosok aktif pengguna instagram Bupati memiliki preferensi untuk menggunakan instagram sebagai media untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Dalam hal ini, akun instagram @prokombeltim sebagai media komunikasi resmi bagi Bupati dan Wakilnya untuk memberikan informasi terkait kegiatan yang dilakukan pemimpin atau kebijakan dan prestasi. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan bertanggung jawab atas pengelolaan media sosial untuk memperkenalkan dan mempromosikan program-program yang akan dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Belitung Timur. Prokopim Kabupaten Belitung Timur memiliki peran penting sebagai pelaksana pengelolaan media sosial untuk meningkatkan citra baik Bupati Kabupaten Belitung Timur di mata masyarakat. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Belitung Timur memfokuskan peningkatan kualitas informasi dari konten yang diunggah, yang dimana informasi yang diberikan melalui media sosial instagram akurat, terpercaya, dan sesuai dengan visi dan misi pemerintah daerah. Selain itu, mereka juga harus mampu membangun interaksi positif dengan masyarakat melalui media sosial, serta memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat serta membangun citra positif melalui gaya kepemimpinan Bupati yang transparan dan terbuka.

Penelitian mengenai "Pengelolaan Media Sosial @prokombeltim dalam Membangun Citra Bupati Belitung Timur" sangat penting untuk dilakukan. Pada penelitian ini, akan dikaji lebih dalam terkait bagaimana Prokopim Beltim melaksanakan tugasnya sebagai pelaksana pengelolaan media sosial dan bagaimana peran mereka dalam meningkatkan citra baik Bupati Kabupaten Belitung Timur di mata masyarakat melalui konten unggahan media sosial instagram @prokopimbeltim terhadap kegiatan 'Monitoring & Peninjauan Langsung dalam Rangka Peningkatan Fasilitas dan Pembangunan.'

Penelitian dilakukan dengan pendekatan studi kasus, yang diaplikasikan menggunakan Pesos Model, kemudian hasil penelitian diharapkan bisa memberikan manfaat bagi pemerintahan dalam meningkatkan kualitas pengelolaan media sosial dan memperkenalkan program-program yang dilaksanakan kepada masyarakat.

## B. Metodologi Penelitian

### Public Relation dalam Komunikasi Organisasi

Untuk mencapai keberhasilan *Public Relations* di dalam suatu organisasi, komunikasi menjadi syarat yang sangat penting. *Public Relation* dalam organisasi karyawan merupakan interaksi antara individu-individu yang berada dalam struktur formal yang disusun secara fungsional untuk mencapai tujuan lembaga atau perusahaan. Dalam aktivitas manajemen organisasi atau lembaga, *Public Relations* menekankan pentingnya upaya untuk mengintegrasikan para karyawan ke dalam suatu situasi kerja yang memungkinkan mereka bekerja sama sebagai satu tim, meningkatkan produktivitas, dan memperoleh kepuasan dalam bekerja. *Public relations*

berbagi menjadi dua bagian yang menjalankan fungsi dasar sama tetapi berbeda dalam hal public yang dituju, kedua bagian itu adalah *internal* dan *external public relations*.

Dalam praktiknya *public relation* tidak bisa lagi hanya dipahami sebagai suatu tindakan kelembagaan, yang artinya *public relation* kini dilakukan oleh lembaga dengan ada bagian yang mengelola secara profesional (Ishak, 2012). Merupakan sebagai tanggung jawab setiap anggota, sehingga disebut sebagai seorang ‘praktisi’ *public relation* bagi organisasinya.

### Studi Kasus

Peneliti menentukan metodologi penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Yin (2006:65) memberikan batasan mengenai metode studi kasus penelitian yang menyelidiki fenomena dalam konteks kehidupan nyata, maka penggunaan multisumber bukti seperti penelitian dapat dimanfaatkan untuk memberikan batasan yang lebih jelas. Studi kasus itu sendiri adalah metode penelitian yang menggunakan berbagai sumber data sebanyak mungkin untuk diteliti, diuraikan kemudian dijelaskan secara komprehensif dari berbagai aspek individu, kelompok, program, organisasi atau peristiwa secara sistematis (Rachmat Kriyantono 2006:65). Dalam prosesnya studi kasus dianggap memiliki kekuatan dan kemampuan dalam mengumpulkan berbagai sumber bukti yang relevan dan bervariasi yang dapat memperkuat data validitas dan realitas penelitian.

Pemilihan studi kasus yang digunakan adalah kasus tunggal, untuk memfokuskan kasus penelitian yang sedang diteliti. Studi kasus tunggal adalah metode penelitian yang melakukan eksplorasi mendalam secara spesifik tentang kejadian tertentu dari sebuah fenomena menurut Daymon & Holloway (2007:166). Pengumpulan data dilakukan dengan cermat dan terperinci dengan mempertimbangkan aspek-aspek yang relevan dan beragam. Penggunaan studi kasus tunggal pada penelitian ini akan berfokus pada satu departemen dalam instansi pemerintahan dengan harapan dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai karakteristik, dinamika dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja instansi tersebut.

### Teori Peso Models

Peso model adalah suatu strategi pemasaran konten yang mencoba untuk membangun audiens dan meningkatkan kepercayaan pelanggan dengan menciptakan konten yang bernilai untuk publik. Dalam strategi ini, Peso adalah singkatan dari Paid, Earned, Shared, dan Owned Media.

Model PESO adalah bagian dari strategi taktik yang ada dalam ROSTIR yang dapat digunakan untuk memahami sebuah bagaimana platform sebuah media digunakan untuk tujuan tertentu. Paid media merujuk pada taktik menggunakan saluran berbayar yang digunakan perusahaan untuk memperluas jaringan pesan. Earned media menjelaskan bagaimana cara perusahaan menjadikan konsumen sebagai saluran promosi atau dikenal dengan istilah word of mouth, dalam media sosial dikenal dengan istilah viral. Shared media merujuk pada konten perusahaan yang secara sukarela dibagikan dan dikomentari oleh pengikut yang merupakan konsumen loyal, melalui media sosial pribadi mereka. Owned media adalah taktik perusahaan untuk mengelola dan mempublikasikan konten pada platformnya sendiri

### 4 Stages of Public Relation

Diperlukan pengelolaan agar dapat mencapai tujuan serta melibatkan berbagai macam tahapan yang membutuhkan perencanaan dalam setiap kegiatan. Proses tersebut merupakan bagian penting dalam menjadi acuan kegiatan yang akan dilakukan. Untuk mencapai itu, diperlukan komunikasi yang luas. Pengelolaan media sosial tidak hanya sebatas melakukan postingan konten. Dalam public relation terdapat empat tahap perencanaan yang dikemukakan oleh Cutlip & Center (dalam Karim & Yulianita, 2021) :

1. Mendefinisikan masalah
2. Perencanaan dan Pemograman
3. Komunikasi
4. Evaluasi

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Peran Media Sosial Instagram sebagai media informasi untuk meliput kegiatan Bupati Belitung Timur

Pentingnya peran media sosial dapat dikaitkan dengan teori owned media dalam PESO Model. Teori ini mengacu pada empat jenis media yang digunakan dalam strategi public relations, yaitu paid media, earned media, shared media, dan owned media. Dalam konteks ini, media sosial Instagram @prokombeltim dapat dianggap sebagai bentuk owned media.

Owned media merujuk pada saluran media yang dimiliki dan dikendalikan oleh organisasi atau individu. Dalam hal ini, akun Instagram @prokombeltim merupakan media yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Belitung Timur. Pemilik akun memiliki kendali penuh terhadap konten yang dipublikasikan, gaya komunikasi, dan tujuan informasi yang disampaikan.

Pentingnya peran media sosial sebagai owned media dalam PESO Model dapat dilihat dari beberapa aspek berikut:

1. Kontrol penuh: Dengan memiliki media sosial sendiri, seperti akun Instagram @prokombeltim, pemerintah memiliki kendali penuh terhadap pesan yang ingin disampaikan kepada masyarakat. Mereka dapat memilih konten yang sesuai dengan kebijakan dan tujuan organisasi, serta dapat menyesuaikan strategi komunikasi sesuai dengan kebutuhan.
2. Akses langsung ke audiens: Melalui media sosial, pemerintah dapat berkomunikasi langsung dengan audiensnya tanpa harus melalui perantara. Mereka dapat mempublikasikan informasi, kegiatan, dan pembaruan terkait program pembangunan kepada masyarakat secara real-time, sehingga dapat meningkatkan keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.
3. Penyebaran konten yang mudah dan cepat: Dalam era digital, media sosial memungkinkan konten untuk dengan mudah dan cepat disebarluaskan kepada audiens. Pemerintah dapat memanfaatkan fitur-fitur seperti unggahan foto, video, cerita, atau live streaming untuk memberikan informasi yang lebih menarik dan interaktif kepada masyarakat.
4. Interaksi dua arah: Media sosial memungkinkan terjadinya interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat dapat memberikan tanggapan, komentar, atau pertanyaan terkait konten yang dipublikasikan. Pemerintah dapat memanfaatkan kesempatan ini untuk mendapatkan feedback langsung, menjawab pertanyaan, atau memberikan penjelasan lebih lanjut, sehingga memperkuat keterlibatan dan kepercayaan masyarakat.

Dengan menggunakan media sosial sebagai owned media, pemerintah Kabupaten Belitung Timur dapat meningkatkan efektivitas komunikasi publik, menyampaikan pesan yang akurat dan transparan, serta membangun hubungan yang kuat dengan masyarakat. Hal ini penting dalam memperkuat citra positif pemerintah daerah dan memperluas cakupan informasi kepada publik.

#### Proses Pembuatan Konten pada Media Sosial Instagram tentang peliputan kegiatan “Monitoring & Peninjauan Langsung yang dilakukan Bupati Kabupaten Belitung Timur

Penelitian ini mengungkapkan bahwa pengelolaan akun Instagram @prokombeltim oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan memerlukan tahap-tahapan tertentu untuk menunjang keberhasilan dalam pengelolaan tersebut. Konten yang dibuat dan diunggah ke akun tersebut harus memperhatikan faktor keakuratan dan keakredibilitasan informasi. Sebelum menjadi konten, informasi yang diunggah diolah dari potongan-potongan informasi yang dikumpulkan oleh tim prokompim melalui liputan pada saat acara dilaksanakan. Dalam proses pengumpulan informasi, tim liputan menggunakan surat edaran kegiatan sebagai acuan utama. Surat edaran tersebut memberikan kejelasan mengenai jenis kegiatan, tempat, dan tanggal pelaksanaan. Dengan adanya surat edaran ini, tim liputan dapat menentukan fokus dan tujuan peliputan dengan lebih jelas. Hal ini juga membantu dalam pemilihan angle shoot yang tepat dan penempatan posisi yang strategis sesuai dengan kegiatan yang diliput. Kegiatan Monitoring & Peninjauan Langsung yang dilakukan oleh Bupati Belitung Timur merupakan kegiatan rutin

yang melibatkan Bupati dan pejabat daerah lainnya. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memantau dan mengevaluasi program peningkatan fasilitas daerah yang membutuhkan rekonstruksi. Tim liputan berusaha memaksimalkan kinerja mereka dalam memberikan informasi terkait kegiatan tersebut kepada masyarakat Belitung Timur. Konten yang diunggah melalui akun Instagram @prokombelitim bertujuan untuk memberikan pembaharuan terbaru terkait program tersebut, sekaligus sebagai tanggapan dari Bupati terhadap keluhan masyarakat terkait fasilitas yang rusak. Dalam proses pembuatan konten, tim liputan juga harus mempertimbangkan berbagai aspek, seperti pemilihan angle shoot yang tepat, posisi yang strategis, dan tata krama yang sesuai dengan kegiatan yang sedang diliput. Kegiatan Monitoring & Peninjauan Langsung dilakukan di ruang terbuka dan melibatkan Bupati, sehingga peliputan tidak dapat dilakukan dari jarak dekat. Tim liputan harus hadir lebih awal di lokasi untuk melakukan survei guna memperoleh pengambilan angle shoot yang optimal. Dalam tahap *defining the problem*, penelitian ini menunjukkan bahwa tim humas harus memastikan transparansi dan peningkatan informasi mengenai kegiatan yang dilakukan oleh Bupati Belitung Timur. Pentingnya perencanaan dan program yang matang dalam pembuatan konten juga ditegaskan. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan memiliki SOP yang menjadi dasar acuan dalam mempublikasikan konten tersebut kepada masyarakat. Alat-alat yang digunakan juga harus dikonfirmasi dan dipastikan ketersediaannya. Pembahasan ini menggambarkan bahwa tahap *defining the problem* terdapat dalam proses pembuatan konten oleh tim humas. Permasalahan yang ditemukan berkaitan

### **Hambatan dalam Pengelolaan Media Sosial Instagram yang dikelola oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah**

Dalam pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh bagian prokompim, tentunya terdapat hambatan yang ditemui, yang dimana hambatan tersebut dibagi menjadi hambatan eksternal dan internal. Salah satu hambatan yang muncul adalah pengoptimalan penggunaan media sosial Instagram sebagai media informasi untuk masyarakat Belitung Timur. Kembali aktifnya akun Instagram @prokombelitim didorong oleh masa kepemimpinan Bupati baru, yakni Bapak Burhanudin yang menjabat terhitung sejak 3 tahun lalu. Sosok pemimpin yang menganggap media sosial Instagram sebagai media untuk berbagi informasi serta berinteraksi lebih dekat dengan masyarakat Belitung Timur, turut membuat bagian Prokompim melakukan pengaktifan kembali dalam pemaksimalan penggunaan media sosial Instagram sebagai media resmi.

Dalam pengadaptasian tersebut, bagian prokompim menghadapi krisis Sumber daya Manusia atau staff untuk membantu pemaksimalan pengelolaan instgram @prokombelitim. Terdapat 7 orang staff, 3 orang bertanggung jawab sebagai pembuatan press release serta kata sambutan yang dibuat untuk Bupati dan Wakil Bupati saat menghadiri kegiatan. Lalu, 4 orang bertanggung jawab sebagai tim liputan yang dimana juga sebagai editor dan admin akun Instagram @prokombelitim. Adanya *double jobdesk* yang juga kurangnya fasilitas editing yang memadai menghambat proses pengelolaan konten dengan efektif. Adanya hambatan teknis dalam menghasilkan foto dan video yang optimal disebabkan karena kondisi lingkungan yang tidak dapat diprediksi sebelumnya.

Karena adanya hambatan teknis yang ditemui membuat kendala dalam proses pengeditan konten. Hasil liputan tidak sesuai harapan saat masuk dalam proses pengeditan diatasi tim liputan dengan cara melakukan pengambilan shoot dari berbagai sisi agar memudahkan pemilihan klip saat proses pengeditan dilakukan. Tidak jarang, penurunan kualitas (resolusi) foto atau video juga ditemui tim editing pada saat pemindahan klip dari kamera ke laptop, sehingga harus dilakukan pengeditan ekstra agar hasil konten sesuai dengan yang diharapkan.

Hambatan lain juga berasal dari faktor eksternal seperti kurangnya teknologi dan infrastruktur yang ada. Buruknya kualitas jaringan internet dan tidak ada jangkauan signal internet di kantor menyebabkan kesulitan dalam pengunggahan konten, seperti terjadinya penghentian proses upload dan mengakibatkan penurunan kualitas konten yang diunggah. Terlepas dari hambatan yang ditemui, bagian prokompim tetap sebisa mungkin menjaga responsivitas dan konsistensi dalam menampilkan konten yang menarik bagi masyarakat Belitung Timur.

### Daftar Pustaka

- [1] Kriyanto R. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Prenada Media
- [2] Kriyantono, R. (2017). *Teori-teori public relations perspektif barat & lokal: Aplikasi penelitian & praktik*. Kencana.
- [3] Haifa Khoirunnisa Mutiara Ardia, Nova Yuliati. Pengelolaan Kesan Petugas Protokoler Berkarakter Islami. *J Ris Public Relations* [Internet]. 2023 Jul 21;41–6. Available from: <https://journals.unisba.ac.id/index.php/JRPR/article/view/1962>
- [4] Qashmal, Z., & Ahmadi, D. (2015). *Hubungan penggunaan media sosial Instagram terhadap pembentukan citra diri* (Doctoral dissertation, Fakultas Komunikasi (UNISBA)).
- [5] Corrylia Almira Rahma Raissa, Ahmadi D. Kegiatan Media Relations Dalam Mempertahankan Citra Positif. *J Ris Public Relations* [Internet]. 2022 Dec 20;59–66. Available from: <https://journals.unisba.ac.id/index.php/JRPR/article/view/1087>
- [6] Zuhri, M. A. M., & Christiani, L. (2019). Pemanfaatan media sosial instagram sebagai media promosi library based community (studi kasus Komunitas Perpustakaan Jalanan Solo@ Koperjas). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(2), 21-30.
- [7] Karim, I. Y., & Yulianita, N. (2021). Peran Instagram@ greenarationid sebagai Media Kampanye Ramah Lingkungan. *Jurnal Riset Public Relations*, 120-129.