

## Interaksi Simbolik Portal Berita InfoPublik untuk Membangun Citra Baik Pemerintah

Hieronimus Ori Bagaskara<sup>1</sup>, Muhammad Adi Pribadi<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta  
Email: hieronimus.915190246@stu.untar.ac.id

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta\*  
Email: adip@fikom.untar.ac.id

---

Masuk tanggal: 11-12-2023, revisi tanggal: 13-12-2023, diterima untuk diterbitkan tanggal: 03-02-2024

---

### Abstract

*The world of journalism is very important and broad, not to mention very influential in social life. All information on various information media platforms can be collected because of journalism. Journalists must write news based on facts as they are, but sometimes there are journalists who cover up facts that are detrimental to society for the sake of political conditions. In Indonesian language, journalism is something that concerns journalism and newspapers and vocational arts related to reporting and newspapers (KBBI). InfoPublik is an information media platform managed directly by the Ministry of Communication and Information of the Republic of Indonesia which has the function of conveying all information about the government. InfoPublik is the same as other media, but agenda setting and editorial regulations or policies must comply with Kominfo regulations. Apart from conveying information about the government, InfoPublik makes various efforts to build a good image of the government, because many of the issues circulating sometimes do not match the existing facts. The research was conducted to determine the symbolic interaction efforts carried out by InfoPublik to build a good image of the government. This research uses symbolic interaction theory which consists of; mind, self, society, generalized others. This research uses qualitative methods by conducting interviews with three InfoPublik editors. The data obtained was analyzed through case studies. The results of this research can show symbolic interaction efforts that have been carried out in real terms by InfoPublik.*

**Keywords:** *good image of the government, InfoPublik, symbolic interaction efforts*

### Abstrak

Dunia jurnalistik sangatlah amat penting dan luas, apalagi sangat berpengaruh dalam kehidupan bermasyarakat. Semua informasi di berbagai *platform* media informasi dapat terkumpul karena adanya jurnalistik. Jurnalis harus menulis berita berdasarkan fakta yang apa adanya, tetapi terkadang ada jurnalis yang menutupi sebuah fakta yang merugikan masyarakat demi keadaan politik. Secara bahasa (Indonesia), jurnalistik adalah hal yang menyangkut kewartawanan dan persuratkabaran dan seni kejuruan yang bersangkutan dengan pemberitaan dan persuratkabaran (KBBI). InfoPublik salah satu *platform* media informasi yang dikelola langsung oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia yang memiliki fungsi untuk menyampaikan segala informasi tentang pemerintah. InfoPublik sama seperti media lainnya, tetapi agenda *setting*, dan peraturan atau kebijakan redaksi harus sesuai dengan peraturan Kominfo. Selain menyampaikan informasi tentang pemerintah, InfoPublik melakukan berbagai upaya untuk membangun citra baik pemerintah, karena banyak isu yang beredar terkadang tidak sesuai dengan fakta yang ada. Penelitian dibuat untuk mengetahui upaya interaksi simbolik yang dilakukan InfoPublik untuk membangun citra baik pemerintah. Penelitian ini menggunakan Teori Interaksi Simbolik yang terdiri dari: *mind, self, society*,

*generalized others*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan cara melakukan wawancara dengan tiga anggota tim redaksi InfoPublik. Data yang diperoleh dianalisis melalui studi kasus. Hasil penelitian ini dapat menunjukkan upaya-upaya interaksi simbolik yang sudah dilakukan secara nyata oleh InfoPublik.

**Kata Kunci:** citra baik pemerintah, InfoPublik, upaya interaksi simbolik

## 1. Pendahuluan

Media digital pada portal berita *online* melibatkan seorang *audience* dalam proses jurnalistik. Perpaduan antara media dengan masyarakat dapat memperkuat suatu peran media sebagai lembaga yang dapat menyediakan informasi yang sesuai dengan fakta dan tepat. Masyarakat juga harus bisa untuk memberikan informasi yang sesuai dengan fakta dan disertai dengan data pendukung sehingga dari keterlibatan tersebut, masyarakat mendapat pengalaman dengan media itu sendiri. Memahami sebuah keterlibatan dan pengalaman dari masyarakat membuat suatu lembaga jurnalistik untuk menciptakan sebuah nilai dari konsumen mereka dan dapat membedakan konten mereka dari lembaga jurnalistik lainnya (Mersey et al., 2010).

Berita digital yang menggunakan internet mudah diakses dimana saja dan kapanpun asalkan terdapat koneksi internet, sehingga berita digital tersebut dapat menjangkau banyak pembaca. Berita digital online memiliki keunggulan, yaitu cepatnya suatu berita sampai ke pembaca, dengan demikian jika ada berita penting untuk disajikan sebagai *breaking news* dapat ditampilkan dengan mudah di dalam berita digital. Pembaca sangat mudah dalam mengakses dan membaca berita melalui *website* dan semakin meningkatnya jumlah pembaca melalui media digital atau portal berita secara *online*, maka semakin meningkat popularitas situs-situs portal berita di internet. Berdasarkan situs alexa.com (3 Desember 2012), ada 3 situs yang termasuk portal berita diantara 20 situs terpopuler di Indonesia, diantaranya: detik.com, KOMPAS.com, dan VIVA.co.id.

Perkembangan berita digital tidak hanya didorong oleh permintaan pembaca, tetapi dari sisi organisasi yang termotivasi oleh media untuk membuat dan mengembangkan surat kabar digital. Menurut Flew (2002) dalam Hastjarjo (2008) bahwa terdapat 3 motivasi bagi organisasi untuk membangun sebuah media digital, yaitu:

- 1) Menghemat biaya dalam penyimpanan dan pesebaran informasi
- 2) Memberikan nilai tambah pada kuantitas dan kualitas pada media
- 3) Menggeser sistem distribusi massal ke sistem distribusi yang memiliki fokus kepada keinginan dan kebutuhan konsumen.

Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) salah instansi pemerintah yang sangat memanfaatkan perkembangan teknologi internet di bidang jurnalisme dengan membuat portal berita InfoPublik. Kasubdit Media Online, Nurlaili memiliki pendapat bahwa InfoPublik merupakan media *online* yang diurus oleh Kominfo secara langsung untuk memenuhi hak masyarakat. InfoPublik menurut Pemimpin Redaksi, Ahmed Kurnia adalah sebuah media yang memberikan informasi terkait dengan layanan publik, informasi tersebut disampaikan dalam bentuk situs dan sosial media yang mudah diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan visi dari Kemkominfo, InfoPublik.id harus jujur, akurat, dan terbuka dalam menyebarkan sebuah informasi atau berita kepada masyarakat. Kemkominfo memiliki media *online* yaitu www.infopublik.id untuk menyebarkan informasi publik atau berita dengan tujuan sebagai humas pemerintah. InfoPublik

bertujuan membagikan informasi terkait kebijakan-kebijakan dan kegiatan pemerintah, juga berperan dalam membangun citra positif di mata masyarakat. Beberapa bulan lalu terjadi sebuah kasus kebocoran data privasi masyarakat oleh Kemkominfo, sehingga menjadi sorotan seluruh masyarakat Indonesia. Tidak hanya itu, masih banyak kasus-kasus atau kejadian yang memojokan pemerintah, dan disinilah fungsi lain dari InfoPublik. InfoPublik selalu memberikan informasi-informasi terakait tindakan bijak pemerintah dalam menghadapi masalah-masalah yang terjadi di Indonesia.

## **2. Metode Penelitian**

Pendekatan penelitian kualitatif digunakan oleh penulis untuk mengerjakan penelitian ini. Pendapat Moleong (2017) tentang penelitian kualitatif adalah penelitian yang memiliki tujuan untuk memahami peristiwa tentang sesuatu yang sedang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, cara pandang, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan deskriptif yang disusun dalam kalimat dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penulis menggunakan metode studi kasus untuk penelitian ini. Studi kasus diartikan sebagai pemeriksaan secara menyeluruh atas subjek, tempat penyimpanan dokumen atau suatu peristiwa tertentu. Yin (2014) membuat batasan atas suatu hal yang berupa teknis dengan pendalaman terhadap identitasnya. Menurut batasan tersebut dapat diartikan bahwa batasan studi kasus terdiri dari: (1) target yang diteliti adalah manusia, peristiwa, situasi dan berkas. (2) Dari target tersebut akan dianalisis secara menyeluruh sehingga menjadi lengkap dan sama dengan latar belakangnya yang memiliki suatu tujuan untuk menginterpretasi berbagai kaitan yang terdapat diantara variabelnya.

Yin (2014) menjelaskan bahwa studi kasus adalah strategi yang sesuai untuk digunakan dalam pedoman wawancara suatu penelitian yang berkaitan dengan 'bagaimana atau mengapa', jika peneliti masih ada sedikit kesempatan untuk mengendalikan berbagai peristiwa yang akan diteliti, dan jika fokus penelitiannya terdapat pada fenomena kontemporer (masa kini) di dalam konteks kehidupan nyata. Dilihat dari penggunaan pedoman pertanyaan penelitian tersebut, ada sebuah arti atau makna di dalam peristiwa yang dikaji dan dapat diambil secara menyeluruh. Metode studi kasus yang digunakan penulis adalah studi kasus menurut rumusan dari Robert K. Yin. Yin (2014) berpendapat bahwa studi kasus adalah sebuah penelitian empiris yang meneliti peristiwa dalam latar belakang yang tidak terlihat secara jelas. Yin menambahkan bahwa metode studi kasus memiliki ciri khas yaitu bisa untuk berhubungan dengan berbagai jenis data seperti wawancara, observasi, dokumen dan peralatan. Dari pernyataan di atas, untuk menghasilkan data yang diinginkan, penulis melakukan kegiatan wawancara dengan tiga redaktur InfoPublik, di antaranya satu redaktur pelaksana dan dua reaktur. Selain itu, penulis akan menganalisis kegiatan InfoPublik saat penulis sedang magang disana, guna melengkapi data yang dibutuhkan

## **3. Hasil Temuan dan Diskusi**

Penulis akan membahas mengenai upaya-upaya interaksi simbolik yang dilakukan InfoPublik dalam menghasilkan sebuah informasi untuk membangun citra baik pemerintah. Jadi upaya interkasi simbolik di sini adalah usaha-usaha yang dilakukan InfoPublik dalam mengadapi kritik-kritik dari masyarakat tentang pemerintah, yang diterima dan dijadikan evaluasi untuk mengembangkan kualitas

SDM dan isi dari berita yang nanti akan dipublikasikan. Pentingnya tugas InfoPublik sebagai media pemerintah yang selalu menyampaikan informasi-informasi pemerintah agar sampai dengan jelas di masyarakat, dan meminimalisasi adanya isu tentang pemerintah yang tidak sesuai dengan fakta yang ada. *Mind* dalam teori interaksi simbolik oleh George Herbert Mead, dibutuhkan makna yang sama antara pemerintah dan masyarakat agar komunikasi dapat berjalan dengan lancar.

InfoPublik juga melakukan evaluasi-evaluasi terhadap diri sendiri untuk mengetahui perspektif-perspektif masyarakat atas sebuah isu yang sedang ada dan berita-berita yang sudah dibuat oleh InfoPublik. Evaluasi-evaluasi sangat perlu dilakukan oleh InfoPublik guna mendekatkan diri kepada masyarakat agar pesan-pesan yang disampaikan sesuai dengan yang diharapkan. InfoPublik menyiapkan dan mempersiapkan berbagai macam kegiatan dan aturan untuk membuat berita tentang pemerintah yang layak untuk dibaca oleh masyarakat, seperti melakukan rapat redaksi secara rutin untuk membahas isu-isu, melakukan kegiatan di daerah-daerah untuk mengetahui seberapa jauh masyarakat mengenal InfoPublik.

Para Redaksi juga membuat aturan atau pedoman untuk seluruh rekan wartawan untuk diikuti dan dipahami sebelum menulis sebuah berita, ini dilakukan agar InfoPublik berjalan sesuai dengan fungsi dan visi misi Kominform. Kesimpulan dari gagasan di atas adalah bahwa InfoPublik melakukan interaksi simbolik dalam upaya-upayanya dalam membuat sebuah berita untuk membangun citra baik pemerintah. Walaupun banyak media *mainstream* yang sebagai saingan InfoPublik karena banyak juga masyarakat yang lebih familiar dengan media tersebut, tetapi disini InfoPublik tidak bersaing dengan mereka. Jika ada sebuah isu yang melenceng atau tidak sesuai dari media *mainstream* atau di media sosial lainnya, disini InfoPublik meluruskan isu-isu tersebut dengan menjelaskan secara baik dari narasumber pemerintah atau pengamat, dan informasi yang valid.

#### **4. Simpulan**

Upaya interaksi simbolik antara InfoPublik dengan masyarakat perlu ditingkatkan agar terjadi hubungan yang baik sehingga maksud dan tujuan pemerintah dalam mensejahterakan bangsa dapat diterima masyarakat secara terbuka. Kritik dan reaksi dari masyarakat terhadap InfoPublik terhadap penyampaian berita sesuai fakta akan meningkatkan kualitas berita yang akan disampaikan berikutnya. InfoPublik akan terus menjaga citra baik pemerintah secara konsisten demi mewujudkan stabilitas bangsa dengan mendekatkan diri kepada masyarakat luas. InfoPublik selalu memberikan klarifikasi terhadap isu yang kurang baik ataupun tidak sesuai dengan fakta yang disampaikan media lain yang mengedepankan keuntungan pribadi atau golongan.

#### **5. Ucapan Terima Kasih**

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara, narasumber, serta semua pihak yang turut serta membantu sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

## 6. Daftar Pustaka

- Creswell, J. W. (2009). *Research Design Pendekatan Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- InfoPublik. (2023). *Portal berita: Tentang kami*. <https://infopublik.id/tentang-infopublik/1>
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Robert, K. Y. (2014). *Studi Kasus: Desain dan Metode*.
- Romli., A. S. M. (2012). *Jurnalistik Online: Panduan Praktis Mengelola Media Online*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Romli, A. S. (2018). *Jurnalistik Online: Panduan Mengelola Media Online (3rd ed.)*. Penerbit Nuansa Cendekia.
- Sumadina, H. (2008). *Bahasa Jurnalistik: Panduan Praktis Penulis dan Jurnalis*. Simbiosis Rekatama Media.
- Suryawati, I. (2011). *Jurnalistik Suatu Pengantar: Teori dan Praktik*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- West, R., & Turner, L. H. (2017). *Pengantar Teori Kominikasi Analisis dan Aplikasi*.