

**PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA PROVINSI SUMATERA SELATAN DALAM
MENGUNAKAN MEDIA SOSIAL UNTUK MENSOSIALISASIKAN
KEGIATAN GUBERNUR DAN WAKIL GUBERNUR PROVINSI
SUMATERA SELATAN**

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar S1 Pada

Jurusan Ilmu Komunikasi

Konsentrasi Hubungan Masyarakat



Disusun Oleh:

DICKY ERIYANTO

07031181621016

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

**“PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA PROVINSI SUMATERA SELATAN DALAM
MENGUNAKAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI SOSIALISASI
KEGIATAN GUBERNUR DAN WAKIL GUBERNUR PROVINSI
SUMATERA SELATAN”**

Skripsi

Oleh :

**DICKY ERIYANTO
07031181621016**

**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 30 Juli 2020**

Pembimbing :

1. Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si
NIP. 197805122002121003
2. Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc
NIP. 199209132019032015

Tanda Tangan



Penguji :

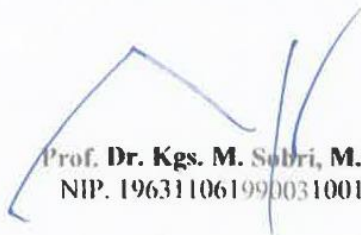
1. Farisha Sestri Musdalifah, M.Si
NIP. 199309052019032019
2. Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si
NIP. 199208222018031001

Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



**Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001**

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi,



**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**“PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT PADA DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA PROVINSI SUMATERA SELATAN DALAM
MENGUNAKAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA
IMPLEMENTASI VISI MISI GUBERNUR DAN WAKIL GUBERNUR
PROVINSI SUMATERA SELATAN”**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh

Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi

Oleh :

DICKY ERIYANTO


07031181621016

Pembimbing I

1. Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si

Nip. 197805122002121003

Tanda Tangan



Tanggal

19/03/2020

Pembimbing II

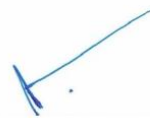
2. Erlisa Saraswaty, S.KPm., M.Sc

Nip. 199209132019032015



19-03-2020

Mengetahui,
Ketua Jurusan,



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
Nip. 197905012002121005

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Dicky Eriyanto**
NIM : **07031181621016**
Tempat dan Tanggal Lahir : **Bratasena Mandiri, 14 Juli 1998**
Program Studi/Jurusan : **Ilmu Komunikasi**
Judul Skripsi : **Peran Hubungan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan Dalam Menggunakan Media Sosial Untuk Mensosialisasikan Kegiatan Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi Sumatera Selatan**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 02 Juli 2020

Menyatakan,



Dicky Eriyanto
NIM. 07031181621016

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Keberanian adalah kunci utama untuk mewujudkan impian.

Q.S Al-Ankabut: 6 *“Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri”*.

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Orang tua tercinta, yaitu Bapak Suhariyanto dan Ibu Sutarti. Terima kasih atas segala dukungan berupa kepercayaan, kasih sayang, do'a, motivasi serta materi.
2. Almamater Universitas Sriwijaya. Terima kasih atas kesempatan yang telah diberikan untuk menimba ilmu dan berbagai pengalaman hidup yang berharga.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat serta karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Peran Hubungan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan Dalam Menggunakan Media Sosial Untuk Mensosialisasikan Kegiatan Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi Sumatera Selatan”**.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana ilmu komunikasi bagi mahasiswa program S1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat Universitas Sriwijaya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moral maupun material secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini sehingga selesai, terutama kepada:

1. Kedua Orang Tuaku tersayang Bapak Suhariyanto dan Ibu Sutarti serta Adikku tercinta Aven Arel Alfindo yang telah membantuku dalam segala hal dan tidak pernah bosan memberikan dukungan serta do'a selama proses pembuatan skripsi.
2. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.Ip., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan dukungan serta bantuan.
3. Seluruh bapak dan ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis.
4. Kepada seluruh staf pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

5. Ibu Febri Marani Malinda, S.Sos., MA selaku pembimbing akademik yang telah memberikan masukan serta motivasi dari awal perkuliahan hingga saat ini.
6. Bapak Dr. Raniasa Putra, S.Ip., M.Si selaku dosen pembimbing utama yang sudah meluangkan waktu serta tenaganya untuk membimbing dan memberikan motivasi peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
7. Ibu Erlisa Saraswaty, S. KPM., M.Sc selaku dosen pembimbing pembantu yang telah meluangkan banyak waktu untuk membimbing dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kesabaran.
8. Bapak Krisna Murti, S.I.Kom., MA dan Ibu Febri Marani Malinda, S.Sos., MA selaku penguji Seminar Proposal.
9. Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si dan Ibu Farisha Sestri Musdalifah, M.Si selaku penguji Ujian Komprehensif.
10. Ibu Dwi Karolita, S.Sos., M.M selaku Kepala Bagian Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan yang telah bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis hingga skripsi selesai.
11. Rekan seperjuangan Kemala Unsri yang telah memberikan banyak pelajaran serta dukungan dari awal perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.
12. Rekan seperjuangan Ilmu Komunikasi yang telah bekerjasama selama perkuliahan berlangsung hingga selesainya skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua dan dapat menjadi bahan masukan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Indralaya, Juli 2020

Penulis,
Dicky Eriyanto
NIM. 07031181621016

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	17
1.1 Latar Belakang.....	17
1.1.1 Belum maksimalnya <i>feedback</i> dari pengikut akun media sosial.....	22
1.1.2 Belum adanya tim khusus pengelola media sosial.....	24
1.1.3 Belum memanfaatkan fitur yang ada pada media sosial tersebut dengan maksimal.....	25
1.2 Rumusan Masalah.....	26
1.3 Tujuan Penelitian.....	26
1.4 Manfaat Penelitian.....	26
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	26

1.4.2 Manfaat Praktis	27
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	27
2.1 Landasan Teori	29
2.2 Peran	29
2.3 Humas	30
2.3.1 Humas Pemerintahan.....	32
2.3.2 Fungsi Humas	34
2.3.3 Tujuan Humas.....	36
2.3.4 Tugas Humas	39
2.3.5 Media Humas	41
2.4 Teori Peran Humas	44
2.4.1 Teori Menurut Rosady Ruslan.....	44
2.4.2 Teori menurut Dozier & Broom	46
2.5 Teori Yang Digunakan.....	48
2.6 Kerangka Teori.....	48
2.7 Kerangka Pemikiran	49
2.8 Penelitian Terdahulu.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1 Desain Penelitian	54
3.2 Definisi Konsep	54
3.3 Fokus Penelitian	55
3.4 Unit Analisis Data	57
3.5 Penentuan Informan.....	57
3.6 Data dan Sumber Data	58

3.6.1 Data Primer	58
3.6.2 Data Sekunder	58
3.7 Teknik Pengumpulan Data	59
3.8 Teknik Keabsahan Data	61
3.9 Teknik Analisis Data	61
BAB IV GAMBARAN UMUM	63
4.1 Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan.....	63
4.2 Lokasi Instansi.....	65
4.3 Dasar Hukum Instansi.....	65
4.4 Visi dan Misi Instansi	66
4.5 Arti Logo Instansi.....	67
4.6 Struktur Organisasi dan Tupoksi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan	69
4.6.1 Kepala Dinas.....	69
4.6.2 Sekretaris	71
4.6.3 Bidang Pengelolaan Informasi Publik.....	72
4.6.4 Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik	73
4.6.5 Bidang Teknologi Informasi, Komunikasi dan Persandian.....	74
4.6.6 Bidang Layanan E-Government	76
4.6.7 Bidang Statistik	78
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	79
5.1 Hasil Kegiatan	79

5.2 Peran Hubungan Masyarakat Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan Dalam Menggunakan Media Sosial Sebagai Sosialisasi Kegiatan Gubernur Dan Wakil Gubernur Provinsi Sumatera Selatan.	82
5.2.1 Sebagai communicator atau penghubung organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya.	84
5.2.2 Sebagai pembina hubungan kerjasama antara pihak organisasi yang diwakilinya dengan pihak internal maupun eksternal (<i>Relationship</i>).....	91
5.2.3 Sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi (<i>back up management</i>)	97
5.2.4 Peran menciptakan citra positif organisasi (<i>Good Image Maker</i>)	100
5.3 Hambatan Humas Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan Dalam Menggunakan Media Sosial Sebagai Implementasi Visi Misi Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi Sumatera Selatan	108
BAB VI PENUTUP	110
6.1 Kesimpulan	110
6.2 Saran	114
DAFTAR PUSTAKA/.....	116
LAMPIRAN	117

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	51
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	54
Tabel 4.1 Data Identitas Singkat Dinas Komunikasi dan Infomatika Provinsi Sumatera Selatan	64
Tabel 5.1 Adanya Penyampaian Pesan	84
Tabel 5.2 Sering Berkomunikasi	91
Tabel 5.3 Pembuat Ide	98
Tabel 5.4 Menjembatani Informasi (Mediator)	100
Tabel 5.5 Publikasi	102
Tabel 5.6 Sosialisasi	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Postingan media sosial instagram sumsel maju terkait kegiatan yang dilaksanakan Gubernur Sumatera Selatan.....	21
Gambar 1.3 Postingan media sosial twitter sumsel maju terkait kegiatan yang dilaksanakan Gubernur Provinsi Sumatera Selatan.....	22
Gambar 1.4 Postingan media sosial facebook sumsel maju terkait kegiatan yang dilaksanakan Gubernur Sumatera Selatan.....	23
Gambar 4.1 Logo Instansi.....	67
Gambar 4.2 Bagan Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan.....	69
Gambar 5.1 Contoh Penyampaian Pesan Melalui Media Sosial Instagram.....	86
Gambar 5.2 Contoh Informasi Kegiatan Gubernur Provinsi Sumatera Selatan....	88
Gambar 5.3 Media Gathering Yang Dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan.....	93
Gambar 5.4 Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan Melaksanakan Pelatihan.....	95
Gambar 5.5 Sosialisasi Humas Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan Terhadap Kelompok Masyarakat dan Mahasiswa Dalam Mendukung MXGP.....	104

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	119
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	124
Lampiran 3 Foto Bersama Kasubag Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan Setelah Penulis Melakukan Wawancara.....	134
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	135
Lampiran 5 Daftar Bimbingan Skripsi.....	136
Lampiran 6 Halaman Persetujuan.....	138
Lampiran 7 Surat Penunjukan.....	139
Lampiran 8 Hasil Uji Plagiat.....	141

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan dalam menggunakan media sosial untuk mensosialisasikan kegiatan Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subyek penelitian dalam penelitian ini yaitu Kepala Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik atau humas dan 1 pengikut aktif media sosial sumsel maju. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi non partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik keabsahan data ditentukan menggunakan teknik triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran humas di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut: (1) Peran Humas sebagai pihak yang membawa pesan, informasi atau keterangan dari organisasi kepada masyarakat maupun sebaliknya dari masyarakat ke organisasi, kedua pesan atau isi dibuktikan dengan penyampaian informasi kebijakan, kegiatan, himbuan, capaian atau prestasi Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan terkait visi misi Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi Sumatera Selatan yang dilakukan oleh Humas, dan ketiga penerima pesan dibuktikan dengan Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan menyajikan informasi secara mendetail, jelas dan singkat sehingga pesan dapat diterima oleh masyarakat (2) Peran humas sebagai pembina hubungan melakukan kerjasama baik dengan pihak internal dan pihak eksternal. (3) Peran humas sebagai *back up management* yaitu menjalankan kegiatan proses pemberi ide (*creator*), pemberi ide (*conseptor*), penemuan fakta (*fact finding*) dan pengkomunikasian (*communiting*). (4) Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan dalam menciptakan citra baik organisasi dengan memanfaatkan media sosial.

Kata Kunci: Peran, Humas, Media Sosial, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan.

Pembimbing I



Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si
NIP.197805122002121003

Pembimbing II



Erlisa Saraswaty, S.KPm., M.Sc
NIP.199209132019032015

Indralaya, Juli 2020

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**



Dr. Andries Leonardo, S.IP., M.Si
NIP.19790501200212100

ABSTRACT

This study aims to determine the role of public relation in the communication and informatics office of South Sumatera Province in using social media to socialize the activities of the governor and deputy governor of the province of South Sumatera. This research is a descriptive study with a qualitative approach. The research subjects in this study are the Head of Public Communication Management or PR and 1 active follower of advanced social media in South Sumatera. Data collection techniques using non-participant observation, in-depth interviews, and documentation. The data validity technique was determined using source triangulation technique. The results showed that the role of public relations in the Office of Communication and Information of South Sumatera Province as follows: (1) The role of Public Relations as a party that carries messages, information or information from the organization to the community and vice versa from the community to the organization, both messages or contents are evidenced by the delivery of information policies, activities, appeals, achievements or achievements of the South Sumatera Provincial Government related to the vision and mission of the Governor and Deputy Governor of South Sumatera Province carried out by the Public Relations, and the three recipients of the message proved by the Public Relations of the Office of Communication and Information of the South Sumatera Province to present detailed, clear and concise information so that the message can be received by the community (2) The role of public relations as a relationship builder doing cooperation with both internal and external parties. (3) The role of public relations as back up management is to carry out the activities of the process of giving the idea (creator), the giver of ideas (conceptors), fact finding and communication (communiting). (4) Public Relations of the Office of Communication and Information of South Sumatera Province in creating a good image of the organization by utilizing social media.

Key Words: *Role, Public Relation, Social Media, Communication and Information Departement Province of South Sumatera.*

Advisor I



Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si
NIP.197805122002121003

Advisor II



Erlisa Saraswati, S.KPm., M.Sc
NIP.199209132019032015

Indralaya, July 2020

Chairman of Communication Science Major
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University



Dr. Andries Leonardo, S.IP., M.Si
NIP.19790501200212100

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hubungan masyarakat (*public relations*) mempunyai ruang lingkup kegiatan yang menyangkut banyak manusia (*public*, masyarakat, khalayak) baik di dalam (*public intern*) dan di luar (*public ekstern*). Humas sebagai komunikator mempunyai fungsi ganda yaitu keluar memberikan informasi kepada khalayak dan ke dalam menyerap reaksi dari khalayak. Organisasi atau instansi atau lembaga mempunyai tujuan dan berkehendak untuk mencapai tujuan itu (Widjaja, 2010: 2).

Sejauh mana keberhasilan tergantung daripada upaya dan usaha serta kemampuan organisasi itu sendiri. Hubungan masyarakat dalam suatu organisasi melaksanakan fungsi manajemen. Hubungan masyarakat merupakan salah satu fungsi sebagai unsur pimpinan. Dengan demikian fungsinya adalah untuk menumbuhkan hubungan yang baik dan serasi antara *publik intern* dan *publik ekstern* dalam rangka memberikan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi. Secara kenyataan dalam kegiatannya perkembangan hubungan masyarakat masih merupakan masalah yang menghambat, karena tampaknya masih diperlukan tolak ukur mengenai kehumasan, misalnya mengenai kedudukan hubungan masyarakat itu sendiri.

Hubungan masyarakat merupakan bagian dari tugas penerangan, baik pemerintah maupun swasta karena penerangan merupakan bagian dari komunikasi sosial dan komunikasi harus berkembang antara pemerintah dan rakyat, antara rakyat, kelompok masyarakat dan kelompok masyarakat lainnya. Setiap lembaga atau instansi ingin mencapai tujuan yang telah digariskan sebelumnya, melaksanakan upaya-upaya dan langkah-langkah tertentu. Tentu saja keberhasilan ini tidak dapat dicapai

berdasarkan kemampuan yang ada. Karena selain daripada itu masih diperlukan pengertian, peran serta (partisipasi) publiknya (*intern, ekstern*) (Widjaja, 2010: 3).

Eksistensi humas pada setiap lembaga atau instansi merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka memperkenalkan kegiatan dan aktivitas kepada masyarakat (khalayak). Humas merupakan suatu alat untuk memperlancar jalannya interaksi serta penyebaran informasi kepada khalayak melalui berbagai media seperti pers, radio, televisi, media sosial dan lain-lain. Jika dirasakan terbatasnya wewenang hubungan masyarakat, mungkin hal ini dirasakan kedudukan unit tersebut pada organisasi. Suatu organisasi melaksanakan proses administrasi dan organisasi begitu kaku akan menghambat termasuk pula apabila kurang kemampuan hubungan masyarakat itu sendiri, baik kualitas, keterampilan dan lain-lain.

Memperhatikan betapa peran hubungan masyarakat pada suatu lembaga, instansi, sewajarnya kehadiran hubungan masyarakat bukan merupakan unit struktural yang kaku karena diikat oleh prosedur dan birokrasi yang ada, tetapi pada tempatnya berada langsung di bawah pimpinan atau sekurang-kurangnya ada hubungan langsung pada pimpinan tersebut. Sebaliknya seorang hubungan masyarakat pun harus mempunyai kemampuan untuk menguasai segala permasalahan yang dihadapi kedepannya.

Peran hubungan masyarakat pada sebuah perusahaan ataupun instansi pemerintahan sangat penting, karena pada dasarnya peran hubungan masyarakat pada sebuah perusahaan atau instansi pemerintahan adalah membangun citra dan menjadi jembatan informasi dari pemerintahan kepada masyarakatnya. Agar hubungan masyarakat dapat membangun hubungan yang baik dengan masyarakat dan agar masyarakat dapat berkecukupan dalam menerima informasi mengenai perusahaan atau pemerintahan maka perlunya dilakukan kegiatan penyebaran informasi. Berbagai perusahaan atau instansi pemerintahan di Indonesia khususnya Provinsi Sumatera Selatan mulai memperhatikan arti penting peran hubungan masyarakat seiring dengan kemajuan zaman. Zaman sekarang suatu kegiatan hubungan masyarakat dalam

mengelola informasi dan berita di dalam suatu instansi yang cukup penting untuk menjalin suatu hubungan dengan masyarakat agar menimbulkan pemikiran positif di pandangan masyarakat. Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan hubungan masyarakat intinya adalah *good image* (citra baik), *goodwill* (itikad baik), *mutual understanding* (saling pengertian), *mutual appreciation* (saling menghargai) dan toleransi. (Rosady, 2014: 37).

Humas memiliki banyak aktivitas di dalam organisasi dan salah satu aktivitasnya tidak terlepas dalam menggunakan media sosial. Media sosial adalah media yang mewadahi kerjasama diantara pengguna yang menghasilkan konten (*user generated content*) (Nasrullah, 2015: 11). Media sosial merupakan alat komunikasi yang telah banyak diminati oleh kalangan masyarakat karena semakin cepatnya perkembangan dunia teknologi dan informasi dalam beberapa tahun terakhir sehingga mampu membantu bahkan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kepentingannya masing-masing. Dalam kehidupan masyarakat teknologi mempengaruhi cara berpadangan, bertindak hingga bergerak dari suatu zaman teknologi ke zaman teknologi seterusnya. Dari masyarakat yang belum mengenal teknologi hingga menjadi masyarakat yang modern dengan teknologi yang telah ada baik peralatan cetak maupun elektronik. Sehingga saat ini media sosial telah banyak dimanfaatkan oleh sebagian besar humas perusahaan ataupun instansi pemerintahan untuk berbagai tujuan.

Di suatu instansi pemerintah maupun perusahaan besar ataupun kecil, komunikasi yang baik diperlukan untuk menjaga hubungan antar perusahaan dengan publik internal maupun publik eksternal. Untuk itu menjaga hubungan yang baik dalam berkomunikasi dengan masyarakat baik internal maupun eksternal instansi atau lembaga, humas dalam menggunakan media sosial memiliki peran penting untuk menciptakan iklim komunikasi yang kondusif. Adanya media sosial dapat membantu humas instansi atau lembaga tersebut untuk mencapai tujuan bersama. Provinsi Sumatera Selatan menjadi salah satu provinsi yang cukup baik dalam menginformasikan berbagai kegiatan Dinas Gubernur dan Wakil Gubernur Sumatera Selatan terutama dalam membangun Provinsi Sumatera Selatan melalui media sosial.

Dikutip dari Hendra Yulison dalam *dprd.sumselprov.go.id* yang diakses pada 18 Januari 2020, Dalam pidatonya Gubernur Sumatera Selatan H. Herman Deru yang didampingi Wakil Gubernur H. Mawardi Yahya, menyampaikan visi “Sumatera Selatan Maju Untuk Semua” dan lima misi yaitu pertama membangun Sumatera Selatan, berbasis ekonomi kerakyatan yang didukung oleh sektor pertanian, industri dan UMKM yang tangguh untuk mengatasi pengangguran dan kemiskinan diperkotaan maupun pedesaan, kedua meningkatkan SDM baik laki-laki maupun perempuan yang sehat, berpendidikan, profesional dan menjunjung tinggi nilai-nilai keimanan, ketaqwaan, kejujuran dan integritas, ketiga mewujudkan tata kelola pemerintah yang bebas KKN dengan mengedepankan transparansi dan akuntabilitas yang didukung aparatur pemerintah yang jujur, berintegritas, profesional dan responsif. Keempat yaitu membangun dan meningkatkan kualitas dan kuantitas infrastruktur, termasuk infrastruktur dasar guna percepatan pembangunan wilayah pedalaman dan perbatasan, untuk memperlancar arus barang dan mobilitas penduduk, serta mewujudkan daya saing daerah dengan mempertimbangkan pemerataan dan keseimbangan daerah. Kelima meningkatkan kehidupan beragama, seni dan budaya untuk membangun karakter kehidupan sosial yang agamis dan berbudaya dengan ditopang fisik yang sehat melalui kegiatan olahraga, sedangkan pengembangan pariwisata berorientasi pada pariwisata religius.

Dalam hal ini salah satu peran Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan yaitu menggunakan media sosial *Twitter*, *Instagram* dan *Facebook* Sumsel Maju sebagai sosialisasi kegiatan Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi Sumatera Selatan. Media sosial *Twitter*, *Instagram* dan *Facebook* Sumsel Maju tersebut memposting segala kegiatan yang dilaksanakan oleh Gubernur dan Wakil Gubernur Sumatera Selatan yaitu H. Herman Deru dan H. Mawardi Yahya. Terlihat pada gambar 1.2 dan 1.3.

Gambar 1.2

Postingan media sosial Instagram dan Twitter Sumsel Maju terkait kegiatan yang dilaksanakan Gubernur Sumatera Selatan



(Sumber: instagram *sumselmaju1* dan Twitter *@sumsel_maju* diakses pada 19 Januari 2020)

Gambar 1.3

Postingan media sosial Facebook sumsel maju terkait kegiatan Yang dilaksanakan Gubernur Sumatera Selatan



(Sumber: facebook @sumselmaju1 diakses pada 19 Januari 2020)

Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut, penulis menemukan beberapa temuan pada Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan yang menjadi kendala dalam menggunakan media sosial tersebut sebagai media implementasi visi misi Gubernur dan Wakil Gubernur terpilih Provinsi Sumatera Selatan yaitu:

1.1.1 Belum maksimalnya *feedback* dari pengikut akun media sosial

Masalah pertama yang penulis temukan pada media sosial *Twitter*, *Facebook* dan *Instagram* yang digunakan oleh Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan yaitu jumlah pengikut yang tidak sebanding dengan jumlah

suka, komentar atau *feedback* yang didapat akun, baik akun *Twitter*, *Facebook* dan *Instagram* yaitu jumlah pengikut dari akun *Twitter* @sumsel_maju berjumlah 105 (diakses pada 1 November 2019), sedangkan jumlah *like*, komentar dan *retweet* pada beberapa foto tidak sampai 10 persen dari jumlah pengikutnya yang rata-rata hanya 5 bahkan sampai 1 dan buruknya sampai tidak ada pada beberapa postingan foto ataupun video yang diupload. Tentu ini tidak sebanding dengan jumlah pengikut yang hampir mencapai 100 akun. Kemudian pada media sosial *Facebook* berdasarkan survei kecil yang penulis lakukan pada kunjungan akun *Facebook* @sumselmaju1 terhadap permasalahan ini yaitu memiliki pengikut 329 dan jumlah suka atau *like* 269 yang rata-rata pada setiap postingannya hanya 3 sampai 10 suka, begitu juga dengan komentar artinya rata-rata *like* dan komentar pada setiap postingan tidak sebanding dengan pengikut akun, bahkan tidak mencapai angka 10 persen rata-rata *like* dan komentar pada setiap postingan dengan pengikut 329 akun. Dan media sosial akun *Instagram* sumselmaju1_ yang memiliki jumlah pengikut mencapai 2.267 dan *feedback* yang didapat pada setiap postingan berupa *like* yang rata-rata hanya mencapai 20 sampai 50 *like* pada setiap postingannya, namun pada postingan video mencapai 100 sampai 150 tayangan pada setiap video yang di *publish* pada akun *Instagram* sumselmaju1_ (diakses pada 1 November 2019), artinya jumlah *like* yang didapat pada setiap postingan tidak sebanding dengan jumlah pengikut tidak mencapai 10 persen baik berupa postingan foto maupun video.

Gambar 1.4

Profil media sosial *Instagram*, *Facebook* dan *Twitter* Sumsel Maju



(Sumber: Instagram *sumselmaju1*, Facebook *@sumselmaju1* dan Twitter *@sumsel_maju*)

Berdasarkan informasi diatas dapat dilihat bahwa aktivitas yang dilakukan akun *Twitter*, *Facebook* dan *Instagram* cukup beragam dan berisi banyak informasi terutama mengenai kegiatan Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi Sumatera Selatan. Tetapi jumlah pengikut tersebut tidak sebanding dengan *feedback* yang berupa *like*, komentar ataupun pesan yang didapat oleh akun pada setiap gambar maupun video yang diunggah.

1.1.2 Belum adanya tim khusus pengelola media sosial

Pada Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan belum memiliki staf yang khusus mengelola media sosial, karena selama ini pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan akun media sosial *Twitter*, *Facebook* dan *Instagram* dikelola langsung oleh Humas yang disamping itu memiliki tugas lain. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Dwi selaku Kepala Bagian Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan, menyatakan:

“Masih ada yang menjadi kendala Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan dalam mengelola media sosial bahkan melaksanakan tugas yang lainnya yaitu seperti kurangnya sumber daya manusia yang mencukupi, baik itu dalam hal kualitas maupun kuantitas. Bahkan untuk pengelola media sosial pun Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Sumatera Selatan masih mengelola langsung yang disamping itu masih memiliki banyak tugas lain”

Berdasarkan pernyataan Kepala Bagian Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan tersebut, disimpulkan bahwa Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan belum memiliki tim khusus yang hanya memiliki tugas mengelola media sosial, yang seharusnya dapat memaksimalkan penggunaan media sosial dengan adanya tim khusus pengelola media sosial.

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan dibagi dalam 5 bidang yaitu pengelolaan informasi publik, pengelolaan komunikasi publik, teknologi informasi, komunikasi dan persandian, e-government dan statistik. Dari kelima bidang tersebut, salah satu bidang yaitu pengelolaan komunikasi publik merupakan Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan yang mengelola media sosial *Twitter*, *Facebook* dan *Instagram* Sumsel Maju yang mana bidang tersebut mempunyai tugas selain mengelola media sosial. Seharusnya dibawah bidang humas tersebut ada tim yang khusus mengelola media sosial *Facebook*, *Twitter* dan *Instagram* Sumsel Maju karena mengingat media sosial ini sebagai wujud pendekatan dan komunikasi pemerintahan kepada masyarakat terutama dalam hal sosialisasi kegiatan Gubernur dan Wakil Gubernur Sumater Selatan.

1.1.3 Belum memanfaatkan fitur yang ada pada media sosial tersebut dengan maksimal

Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan memiliki tugas mengelola media sosial sebagai media publikasi setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi Sumatera Selatan atau sebagai sosialisasi kegiatan Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsu Sumatera Selatan. Kemudian memiliki tujuan penggiringan opini ke masyarakat, namun dengan tugas dan tujuan media sosial yang sangat penting bagi Provinsi Sumatera Selatan, tidak terlepas dari kendala termasuk kurangnya memanfaatkan fitur yang ada pada media sosial tersebut. Contoh dari kurang memanfaatkannya fitur yang ada yaitu pada *Instagram* dan *Facebook* karena dengan adanya fitur story bahkan *live* atau siaran langsung, harusnya Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan memanfaatkan fitur media sosial *Instagram* dan *Facebook* Sumsel Maju tersebut dengan melakukan *live* ataupun *story* pada saat liputan kegiatan yang dilakukan oleh Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi Sumatera Selatan. Dengan melakukan hal tersebut merupakan upaya untuk menarik perhatian pengikut akun media sosial bahkan masyarakat untuk melihatnya ataupun menarik perhatian pengikut akun media sosial untuk mengirim

pesan yang berupa masukan, artinya dengan memanfaatkan fitur media sosial tersebut dapat menambah upaya memperoleh *feedback* yang lebih.

Humas memiliki peran yang sangat penting dalam menggunakan media sosial sebagai media informasi terhadap masyarakat khususnya pada Provinsi Sumatera Selatan. Tetapi, hambatan atau masalah bukan berarti tidak ada karena dengan adanya segala bentuk kemudahan dalam mendapatkan ataupun memberikan informasi. Maka dari itu, dengan semakin banyaknya variasi informasi yang ada perlu selektif dalam bertindak baik untuk komunikan atau komunikator.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jelaskan, penelitian ini akan membahas serta mengetahui bagaimana peran humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan dalam menggunakan media sosial sebagai sosialisai kegiatan Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi Sumatera Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas maka peneliti merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana peran humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan dalam menggunakan media sosial untuk mensosialisasikan kegiatan Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi Sumatera Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi peran humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan dalam menggunakan media sosial untuk mensosialisasikan kegiatan Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi Sumatera Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan penelitian di bidang ilmu komunikasi terkhusus pada ilmu tentang kehumasan untuk mengetahui peranan humas dalam menggunakan media sosial. Dan dapat memberikan sumber referensi untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan tema atau topik yang sama.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan terhadap pihak-pihak terkait dan tentunya untuk lebih selektif dan memacu kreatifitas dalam menggunakan media sosial sebagai media implemntasi visi misi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M. L. (2005). *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barbara, K. (1995). *Peran dan Mobilitas Kondisi Masyarakat*. Jakarta: Penerbit Gunung Agung.
- Coulson, T. C. (2002). *Pedoman Praktis Untuk Humas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Danandjaja. (2011). *Peran Humas Dalam Perusahaan*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Effendy, O. U. (1998). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Bandung: PT Remaja Rosada Karya.
- Effendy, O. U. (2006). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik*. Bandung: Remaja Rosada Karya.
- Gorden, H. (2013). *Wawancara Observasi dan Fokus Groups Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Jefkins, F. (2003). *Public Relations Edisi Kelima*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Komarudin. (1994). *Ensiklopedia Manajemen*. Jakarta: Bina Aksara.
- Kusumastuti, F. (2002). *Dasar Dasar Humas*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mahmud. (2012). *Sosiologi Pendidikan*. Bandung: Cv Pustaka Setia.
- Nasrullah, R. (2015). *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sositoteknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Nova, F. (2011). *Crisis Public Relation Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Oxley. (2007). *Community Relations: Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta: Simbiosis Rekatama Media.
- Patoni, A. (2007). *Peran Kiai Pesantren dalam Parta Politik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

- Patton, M. (2009). *Metode Evaluasi Kualitatif*. Jakarta: Pustaka Belajar.
- Ruslan, R. (2012). *Manajemen Humas dan Media Komunikasi*. Jakarta: Gramedia.
- Ruslan, R. (2014). *Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi (Konsep dan Aplikasi)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Satlita, L. (2006). *Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Menghadapi Krisis Organisasi*. Yogyakarta: UNY (FIS UNY).
- Soerjono, S. (2007). *Sosiologi suatu pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Usman, H. (2008). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widjaja. (2010). *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.

Website:

<http://kominfo.sumselprov.go.id>