

**PERAN BIRO HUMAS DAN POTOKOL
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SUMATERA
SELATAN DALAM MEMBANGUN HUBUNGAN
DENGAN MEDIA MASSA**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S1 Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat (Humas)



Oleh :

SAFIRA MUPI HAJARANI

07031281823073

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**“PERAN BIRO HUMAS DAN PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI SUMATERA SELATAN DALAM MEMBANGUN
HUBUNGAN DENGAN MEDIA MASSA”**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya**

Oleh :

**Safira Mupi Hajarani
07031281823073**

Pembimbing I

**Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001**



Pembimbing II

**Krisna Murti, S.I.Kom., M.A
NIP. 198807252019031010**





**Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi**

**Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PERAN BIRO HUMAS DAN PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN DALAM MEMBANGUN HUBUNGAN DENGAN MEDIA MASSA

SKRIPSI

Oleh:

SAFIRA MUPI HAJARANI
07031281823073

Telah dipertahankan di Depan Komisi Penguji
Pada tanggal 25 Juli 2025
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Karerek, S.Sos., M.I.Kom

NIP. 199210302023211021

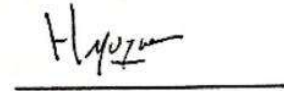
Ketua



Harry Yogsunandar, S.IP., M.I.Kom

NIP. 19790531202321104

Anggota



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si

NIP. 196406061992031001

Anggota



Krisna Murti, S.I.Kom., M.A.

NIP. 198807252019031010

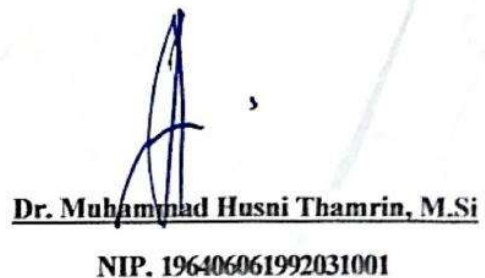
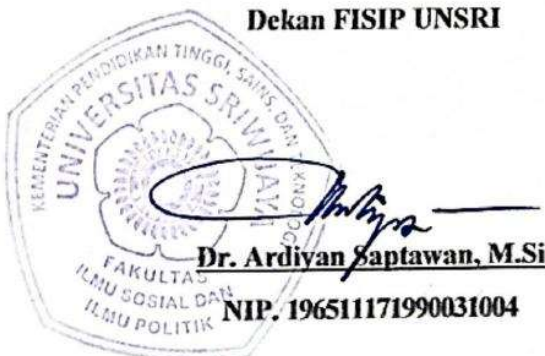
Anggota



Mengetahui

Dekan FISIP UNSRI

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Safira Mupi Hajarani
NIM : 07031281823073
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 29 Agustus 2000
Program Studi/Jurusan : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Peran Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dalam Membangun Hubungan dengan Media Massa.

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 pengarahan 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.

Indralaya, 18 Juli 2025
Yang membuat pernyataan,



Safira Mupi Hajarani
NIM. 07031281823073

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Peran Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dalam Membangun Hubungan dengan Media Massa". Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya fungsi humas pemerintah dalam membangun hubungan yang harmonis dengan media massa sebagai mitra strategis dalam penyebaran informasi publik dan pembentukan citra positif pemerintah daerah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana peran Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Sumsel dalam menjalin hubungan dengan media massa, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Kemudian dianalisis secara kualitatif berdasarkan teori peran humas dari Onong Uchjana Effendy serta model komunikasi humas dari James E. Grunig. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Biro Humas berperan sebagai komunikator, pendukung manajemen, dan pembentuk citra positif pemerintah. Hubungan dengan media massa dibangun melalui penyusunan dan distribusi *press release*, konferensi pers, kerja sama dengan lebih dari 200 media (cetak, daring, televisi, dan radio), serta pelayanan bagi wartawan. Namun, masih terdapat hambatan berupa koordinasi pemberitaan yang belum optimal, konferensi pers yang belum dilaksanakan secara rutin, serta keterbatasan dalam menjaga konsistensi komunikasi dua arah simetris.

Kata Kunci : Humas, Komunikasi, Media Massa, Citra, Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

Pembimbing I



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

Pembimbing II



Krisna Murti, S.I.Kom., MA
NIP. 198807252019031010



Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

ABSTRACT

This study is entitled "The Role of the Public Relations and Protocol Bureau of the Regional Secretariat of South Sumatera Province in Building Relationship with Mass Media". The background of this research is based on the importance of the role of government public relations in fostering harmonious relationships with the mass media as strategic partners in disseminating public information and shaping the government's positive image. The purpose of this research is to describe how the Public Relations and Protocol Bureau of the Regional Secretariat of South Sumatra Province builds relationships with the mass media and to identify the challenges it faces. This study employs a qualitative descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation, and were analyzed qualitatively based on Onong Uchjana Effendy's theory of public relations roles and James E. Grunig's public relations communication models. The findings show that the Bureau plays roles as a communicator, management supporter, and image builder for the government. Relationships with the mass media are established through the preparation and distribution of press releases, press conferences, cooperation with more than 200 media outlets (print, online, television, and radio), as well as services provided for journalists. However, several obstacles remain, such as suboptimal coordination of news coverage, the absence of regular press conferences, and limitations in maintaining consistent two-way symmetrical communication.

Keywords: *Public Relations, Communication, Mass Media, Image, South Sumatra Provincial Government.*

Advisor I



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

Advisor II



Krisna Murti, S.I.Kom., MA
NIP. 198807252019031010

Head of Communication Departement



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

**”TELAT BUKAN BERARTI GAGAL, KADANG SUKSES BUTUH WAKTU
LAMA UNTUK JADI LUAR BIASA”**

PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar pengesahan.

Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk :

Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Kedua orang tua saya tercinta, Papa Alm. Mulyadi dan Mama Peppy Thosida yang selalu melangitkan doa dan mengantarkan saya sampai di titik ini. Saya persembahkan gelar dan karya tulis sederhana ini untuk Papa dan Mama.

Bapak dan Ibu dosen Jurusan Ilmu Komunikasi yang telah membimbing dan mengarahkan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Saudara dan teman-teman saya yang menemani saya dalam suka dan duka.

Almamater tercinta, Universitas Sriwijaya.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Hidayah, serta Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul Peran Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dalam membangun hubungan dengan Media Massa. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya para sahabat, serta pengikutnya hingga akhir zaman. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada program studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat (Humas) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, baik dalam bentuk dorongan moril maupun materil. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si selaku Rektorat Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Dan selaku dosen Pembimbing I yang selalu memberikan arahan, semangat serta motivasi selama penulis membuat skripsi ini.
4. Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si selaku Sekretariat Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Dan selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama masa perkuliahan.
5. Bapak Krisna Murti, S.I.Kom., MA selaku dosen Pembimbing II yang selalu memberikan arahan, saran, dan motivasi selama penulis membuat skripsi.
6. Bapak Karerek, S.Sos., M.I.Kom selaku penguji II yang telah memberikan saran serta arahan dalam pembuatan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah mendidik dan memberikan ilmunya serta membimbing mahasiswa tanpa lelah.
8. Mba Vira selaku Admin Jurusan Ilmu Komunikasi, terima kasih atas bantuan dan kesabarannya selama ini menghadapi penulis dan teman seangkatan penulis dari awal masuk kampus sampai di tahun terakhir masa studi ini.

9. Seluruh Staf Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam proses pembuatan skripsi.
10. Kepada keluarga penulis, Papa, Mama, Kakak-kakak, dan Keponakan tercinta yang selalu memotivasi untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas segala dukungannya selama ini, baik dari dukungan moral dan finansial yang tidak henti-hentinya diberikan agar penulis selalu semangat menyelesaikan Pendidikan dan kuat menghadapi segala hambatan, serta doa yang selalu mengiringi setai langkah penulis.
11. Bapak Aris Munandar dan Ibu Rosdiana selaku Donatur dalam Perkuliahan penulis.
12. Teruntuk M. Reza Mahdavikia Ramadhan, M.I.Kom. dan Gilang Romadon S.I.Kom. Terima kasih telah memberikan motivasi, semangat dan memberikan arahan dengan sabar.
13. Tidak lupa, terima kasih untuk diri sendiri yang berusaha dengan sekuat tenaga, dan jerih payah yang teramat sangat hingga penelitian ini mampu terselesaikan dengan baik.
14. Terakhir, terima kasih untuk seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, namun telah berkontribusi dalam kelancaran dan penyelesaian skripsi ini dengan baik.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dalam penulisan skripsi ini tentunya terdapat banyak kekurangan dari berbagai aspek, mulai dari kualitas ataupun kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan Pendidikan di masa yang akan datang.

Palembang, 19 Juli 2025



Safira Mupi Hajarani
NIM. 07031281823073

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Komunikasi	15
2.1.2 Hubungan Masyarakat	17
2.1.3 Peran Hubungan Masyarakat	19
2.1.4 Media Massa	23
2.2 Kerangka Teori	25
2.3 Kerangka Pemikiran	29
2.4 Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Definisi Konsep	34
3.3 Fokus Penelitian	36

3.4 Unit Analisis.....	37
3.5 Informan Penelitian	37
3.5.1 Kriteria Informan.....	38
3.5.2 Key Informan	39
3.6 Sumber Data	41
3.6.1 Data Primer	41
3.6.2 Data Sekunder.....	41
3.7 Teknik Pengumpulan Data	42
3.8 Teknik Keabsahan Data	43
3.9 Teknik Analisis Data	44
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Biro Humas dan Protokol Sekretariat daerah Provinsi Sumatera Selatan	46
4.2 Visi dan Misi	56
4.3 Lokasi Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan	56
4.4 Struktur Organisasi Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.....	57
4.5 Media Massa yang diajak kerja sama.....	57
4.6 Kinerja (Prestasi)	59
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
5.1 Pembahasan Peran Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi SUMSEL	62
5.1.1 Peran Humas sebagai <i>Comunicator</i>	63
5.1.2 Peran Humas sebagai <i>Back Up Management</i>	67
5.1.3 Peran dalam Membentuk Citra (Corporate Image).....	70
5.1.4 Model Public Information	74
5.1.5 Model <i>Model Two-Way Asymmetrical</i>	76
5.1.6 Model Two-Way Symmetrical	77
5.2 Hasil Analisis Teori (Teori Effendy dan Teori Gruning).....	80
5.3 Interpretasi Penelitian.....	81
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	83
6.1 Kesimpulan.....	83

6.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	89
TRANSKIP WAWANCARA.....	91

DAFTAR TABEL

2.1 Alur Penelitian.....	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
3.1 Fokus Penelitian.....	36
4.1 Bagan Struktur Organisasi Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Sumsel.....	57
5.1 Daftar Nama Informan Penelitian.....	62

DAFTAR GAMBAR

4.1 Logo Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Sumsel.....	46
4.2 Kantor Gubernur Sumatera Selatan.....	56
5.1 Grafik Media Partner Biro Humas.....	65
5.2 Website berita media Biro Humas.....	72

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbukaan informasi antara pemerintah dan media massa memegang peranan penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif dengan masyarakat. Pemerintah daerah, melalui biro hubungan masyarakat (humas) bertanggung jawab untuk menyampaikan berbagai kebijakan, program, serta aktivitas pemerintah agar dapat diakses dan dipahami oleh publik. Komunikasi yang terbuka ini menjadi fondasi dalam membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan (Nurudin, 2015). Namun, setiap informasi yang disampaikan memiliki karakteristik dan kebutuhan yang berbeda. Oleh karena itu, cara penyajiannya harus disesuaikan dengan tujuan, sasaran audiens, serta faktor budaya yang melingkupinya. Informasi mengenai kebijakan, misalnya memerlukan pendekatan komunikasi yang lebih formal dan berbasis data. Sementara itu, kampanye sosial mungkin akan lebih efektif jika disampaikan dengan gaya persuasif dan interaktif. Dengan demikian, komunikasi yang diterapkan oleh humas pemerintah harus fleksibel dan adaptif, agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh berbagai lapisan masyarakat.

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan berperan sebagai entitas utama dalam menyediakan kenyamanan, fasilitas, serta layanan publik yang berdampak langsung pada kehidupan masyarakat. Selain itu, pemerintah juga memegang kekuasaan yang dapat memengaruhi persepsi publik terhadap kinerja dan legitimasi institutnya. Persepsi publik tersebut sangat menentukan citra Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan sebagai suatu organisasi. Citra yang positif akan memperkuat

kepercayaan masyarakat, sedangkan citra yang negatif dapat menurunkan legitimasi dan partisipasi publik. Oleh karena itu, penting bagi Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan untuk menjalankan fungsi kehumasan atau hubungan masyarakat (humas), yang dalam konteks global dikenal sebagai *Public Relations* (PR). Fungsi ini bertujuan untuk membangun komunikasi dua arah yang efektif antara pemerintah dan masyarakat, serta menjaga reputasi lembaga pemerintah agar tetap positif dan kredibel (Cultip, Center, & Broom, 2006). Untuk melaksanakan fungsi tersebut Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan membentuk Biro Humas dan Protokol di bawah Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Biro ini bertanggung jawab dalam menyusun strategi komunikasi publik, menyampaikan informasi kebijakan kepada masyarakat, serta menangani hubungan dengan media massa sebagai bagian dari upaya membangun citra yang baik di mata publik (Effendy, 2006).

Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan memiliki karakteristik tersendiri yang membedakannya dari Biro Humas di provinsi lain. Salah satu keistimewaannya adalah tetap menjalankan fungsi publikasi secara langsung, sementara di banyak daerah lain, fungsi tersebut telah dialihkan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika seiring perubahan struktur organisasi menjadi Biro Administrasi Pimpinan. Keputusan untuk tetap mempertahankan fungsi publikasi ini memberikan fleksibilitas yang lebih besar bagi Biro Humas dan Protokol dalam menyusun strategi komunikasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat serta mampu merespons dinamika informasi yang terus berkembang. Dengan demikian, Biro ini dapat menjalankan peran sebagai penghubung utama

antara pemerintah dan publik secara lebih langsung, responsif, dan adaptif (Effendy, 2003; Krisyanto, 2014).

Public Relations (humas) memiliki beragam definisi, namun pada intinya seluruh definisi tersebut merujuk pada berbagai upaya strategis untuk membentuk, mengelola, dan mempertahankan citra serta reputasi individu, organisasi, atau lembaga di mata publik. Menurut *The Institute of Public Relations*, Humas di definisikan sebagai “*the deliberate, planned and sustained effort to establish and maintain mutual understanding between an organization and its publics*” (Cutlip, Center, & Broom, 2009). Artinya, Humas tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga menciptakan hubungan timbal balik yang saling menguntungkan antara organisasi dan audiensnya. Salah satu tanggung jawab Humas adalah membangun kemitraan dengan media, dimana mereka bertindak sebagai sumber informasi yang membutuhkan kerja sama dengan media massa untuk mendistribusikan ke seluruh publik.

Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan memilih media massa sebagai sarana utama dalam penyebaran informasi karena media massa memiliki jangkauan yang lebih luas dan dianggap lebih kredibel oleh berbagai lapisan masyarakat, terutama kelompok demografis yang tidak selalu aktif di media sosial. Media massa seperti televisi, radio, dan surat kabar masih menjadi sumber informasi utama bagi banyak masyarakat, terutama di daerah dengan akses internet yang terbatas (McQuail, 2010).

Selain itu, media massa menyediakan platform yang terstruktur dan terkontrol dalam penyampaian pesan, sehingga informasi yang disampaikan lebih

terverifikasi dan dapat dipertanggung jawabkan. Hal ini penting untuk menjaga kredibilitas dan akurasi informasi publik, terutama terkait kebijakan pemerintah (Black, 2014).

Di sisi lain, meskipun media sosial memiliki kecepatan penyebar yang tinggi dan interaktivitas, media sosial juga menghadapi tantangan seperti penyebaran informasi yang tidak terverifikasi (*hoaks*) dan fragmentasi audiens yang lebih besar (Kaplan & Haenlein, 2010). Oleh karena itu, pemerintah masih mengutamakan media massa untuk memastikan pesan yang disampaikan memiliki legitimasi dan diterima secara luas oleh publik.

Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan menggunakan media massa sebagai sarana utama dalam menyampaikan informasi kepada publik karena dianggap bagus dan mempunyai beberapa alasan strategis yang berkaitan dengan efektivitas komunikasi publik dan hubungan media, yaitu :

1. Efektivitas Penyampaian Informasi

Media massa, seperti surat kabar, televisi dan radio memiliki jangkauan yang luas dan dapat menjangkau berbagai lapisan masyarakat. Hal ini memungkinkan biro humas untuk menyampaikan informasi secara cepat dan efektif kepada publik. Menurut McQuail (2010), media massa merupakan alat komunikasi yang efisien dalam menyebarkan pesan kepada khalayak yang besar dan beragam, sehingga dapat memaksimalkan efektivitas penyampaian informasi.

2. Membangun Hubungan Positif dengan Media

Biro Humas berupaya membangun hubungan yang baik dengan media massa untuk memastikan pemberitaan yang akurat dan berimbang. Melalui kerja sama yang erat, Biro Humas dapat memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada publik sesuai dengan kebijakan dan program pemerintah. Black (2014) menegaskan bahwa hubungan yang harmonis antara institusi dan media massa sangat penting dalam menjaga kredibilitas dan transparansi informasi yang disampaikan kepada masyarakat.

3. Meningkatkan Citra dan Reputasi Pemerintah

Dengan menggunakan media massa, biro humas dapat membangun citra positif pemerintah daerah. Pemberitaan yang positif dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah dan mendukung keberhasilan program-program yang dijalankan. Grunig dan Hunt (1984) menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif melalui media massa merupakan salah satu strategi utama dalam membangun reputasi dan kepercayaan publik terhadap organisasi atau instansi.

4. Pelatihan dan Penguatan Kapasitas Kehumasan

Untuk meningkatkan efektivitas komunikasi publik, Biro Humas juga menyelenggarakan pelatihan bagi stafnya. Pelatihan ini bertujuan meningkatkan kemampuan dalam menyusun dan menyampaikan informasi melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk media. Menurut Wilcox, Cameron, dan Reber (2015), pengembangan kapasitas kehumasan merupakan elemen penting dalam memastikan komunikasi yang efektif dan profesional dalam organisasi.

Menurut data dari Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan tahun 2023, terdapat lebih 213 media massa yang aktif menjalin hubungan dengan biro tersebut, meliputi 71 media cetak, 115 media daring, 10 stasiun televisi, dan 17 stasiun radio. Kemitraan yang luas ini tidak hanya memperluas jangkauan distribusi informasi, tetapi juga memungkinkan biro untuk menyesuaikan komunikasi dengan karakteristik dan kebutuhan masing-masing platform media. Setiap jenis media memiliki pendekatan yang berbeda dalam menyajikan informasi, sehingga kemampuan biro dalam mengelola komunikasi lintas media menjadi aspek penting yang perlu dimiliki dalam era komunikasi modern. Dalam konteks ini, fungsi kehumasan yang adaptif sangat diperlukan agar pesan pemerintah dapat diterima secara efektif oleh masyarakat luas melalui berbagai saluran (Effendy, 2003; Krisyantono, 2014). Capaian ini menjadi bukti nyata dari upaya biro dalam memastikan bahwa informasi pemerintah dapat diakses berbagai saluran komunikasi yang tersedia.

Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan membangun hubungan yang erat dengan media massa melalui berbagai strategi komunikasi publik yang efektif. Hubungan ini bertujuan untuk memastikan penyampaian informasi yang akurat, membangun citra positif pemerintah daerah, dan menjalin kerja sama yang saling menguntungkan dengan media. Bentuk hubungan yang dibangun, meliputi :

1. Penyediaan Informasi yang Akurat dan Tepat Waktu

Biro Humas secara rutin menyusun dan mendistribusikan *press release* kepada media massa. Penyajian informasi dilakukan dengan jelas dan tepat waktu untuk memastikan media dapat menyampaikan berita yang akurat

kepada publik. Keandalan informasi ini meningkatkan kepercayaan media terhadap biro humas (Black, 2014).

2. Pelayanan Prima kepada Masyarakat

Biro Humas memberikan pelayanan yang baik kepada wartawan dan media massa, termasuk menyediakan ruang khusus untuk media, mengatur konferensi pers, dan menjalin hubungan personal yang kuat dengan wartawan. Pendekatan ini bertujuan untuk membangun hubungan yang harmonis dan saling mendukung antara pemerintah dan media (Wilcox, Cameron, & Reber, 2015).

3. Kolaborasi dalam Pemasangan Iklan dan Materi Publikasi

Biro Humas berkerja sama dengan media massa dalam pemasangan iklan dan materi publikasi lainnya. Kerja sama ini tidak hanya sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai bentuk dukungan terhadap media dalam menjalankan fungsinya sebagai penyebar informasi publik (Grunig & Hunt, 1984).

Melalui berbagai strategi tersebut, Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan berhasil membangun hubungan yang positif dan produktif dengan media massa. Hubungan ini tidak hanya meningkatkan efektivitas komunikasi publik, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah (McQuail, 2010).

Dalam praktiknya, setiap jenis informasi yang disampaikan oleh Biro pasti memiliki bentuk komunikasi yang berbeda, tergantung pada tujuan, sasaran audiens, serta faktor budaya yang melingkupi konteks penyampaian. Komunikasi yang ditujukan untuk menyampaikan kebijakan pemerintah kepada

masyarakat lokal, misalnya membutuhkan pendekatan yang kontekstual dan sensitif terhadap norma-norma budaya serta bahasa yang digunakan oleh komunitas setempat. Sebaliknya, komunikasi yang ditujukan untuk media nasional cenderung lebih formal, ringkas, dan berorientasi pada data serta narasi yang lebih luas cakupannya (Mulyana, 2008).

Dalam praktiknya, adapun tantangan yang dihadapi biro humas. Salah satu di antaranya adalah munculnya pemberitaan mengenai program pembangunan yang dipublikasikan dalam bentuk *advertorial* (iklan) oleh beberapa media tanpa adanya konfirmasi terlebih dahulu dengan pihak biro. Kondisi ini mengindikasikan lemahnya koordinasi antara pemerintah daerah dan media, serta kurangnya kontrol terhadap narasi yang berkembang di ruang publik. Akibatnya, informasi yang disampaikan kepada masyarakat sering kali tidak berimbang atau bahkan tidak akurat. Selain itu, Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan juga belum memiliki jadwal tetap untuk menyelenggarakan jumpa pers secara berkala, serta belum optimal dalam menyediakan siaran pers kepada wartawan. Kelemahan ini berdampak pada kurangnya akses media terhadap informasi resmi dan aktual dari pemerintah daerah, yang pada akhirnya membuka ruang bagi spekulasi atau distorsi informasi (Widodo, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa relasi antara Humas pemerintahan dan media massa tidak selalu berjalan harmonis. Oleh karena itu diperlukan pengkajian mendalam mengenai bentuk, pola, serta kualitas antara Biro Humas dan media massa, terutama dari sudut pandang strategi komunikasi dan efektivitas informasi yang disampaikan.

Penelitian ini memiliki tingkat urgensi yang tinggi, terutama karena meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap akses informasi yang cepat,

transparan, dan dapat dipercaya. Selain itu, banyak kasus misinformasi, disinformasi, hingga narasi yang bias berkembang karena lemahnya kontrol humas dalam menjalin relasi strategis dengan media massa. Ketidakharmonisan antara humas pemerintah dan media dapat menyebabkan publik memperoleh informasi yang tidak utuh, menyesatkan, atau bahkan merusak reputasi institusi pemerintah (Theaker, 2020; Widodo, 2020). Oleh karena itu, studi ini menjadi penting untuk mengkaji bagaimana peran humas pemerintah, khususnya Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dalam membangun hubungan komunikasi dua arah yang produktif, etis, dan berkelanjutan dengan media massa. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengeksplorasi strategi komunikasi yang digunakan oleh biro tersebut dalam menjaga citra dan legitimasi pemerintah daerah di mata publik. Dalam konteks hubungan pemerintah dan media, keberhasilan strategi humas tidak hanya diukur dari seberapa banyak informasi yang disampaikan, tetapi juga dari seberapa efektif komunikasi tersebut membangun kepercayaan publik. (Cultip, Center, & Broom, 2006; McQuail, 2010).

Dalam memahami peran humas antara Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dengan media massa, penting untuk melihat bagaimana hubungan ini tidak hanya mempengaruhi distribusi informasi, tetapi juga persepsi publik terhadap pemerintah daerah. Komunikasi yang efektif menjadi kunci dalam menjaga transparansi dan akuntabilitas pemerintah, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai strategi komunikasi yang diterapkan biro dalam membangun relasi dengan media. Untuk memahami dinamika tersebut, peneliti ini akan menggunakan konsep-konsep dalam teori komunikasi organisasi, khususnya peran humas yang

dapat membantu mengidentifikasi pola interaksi serta komunikasi yang dilakukan. Selain itu, konteks sosial dan budaya di Sumatera Selatan menjadi faktor yang tidak dapat diabaikan pada peran humas pemerintah dengan masyarakat. Faktor-faktor seperti norma sosial, bahasa, serta karakteristik audiens mempengaruhi bagaimana informasi disampaikan dan diterima oleh publik.

Hubungan antara Humas pemerintah dan media massa tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Tantangannya seperti pemberitaan yang tidak berimbang, kurangnya transparansi dalam penyampaian informasi, serta keterbatasan dalam mengelola krisis komunikasi menjadi beberapa permasalahan yang harus diatasi. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada peran Humas, agar dapat mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi serta memberikan rekomendasi strategis guna meningkatkan efektivitas komunikasi biro di masa depan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis peran humas pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dengan media massa, agar dapat mendukung optimalisasi hubungan antara pemerintah dan media dalam berbagai konteks komunikasi yang berkembang.

Secara teoritis, penelitian ini seperti ini berakar pada dialektika dalam teori komunikasi organisasi dan kajian media. Teori komunikasi organisasi, seperti yang dikemukakan oleh Goldhaber (1993), menekankan bahwa komunikasi dalam suatu organisasi tidak hanya bersifat linear, tetapi juga melibatkan berbagai elemen yang saling mempengaruhi, termasuk struktur organisasi, budaya, dan dinamika interpersonal. Dalam konteks biro humas, komunikasi yang dilakukan tidak hanya sebatas penyampaian informasi, tetapi juga melibatkan interaksi strategi dengan

media massa untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh masyarakat. Sementara itu, pendapat McCombs dan Shaw (1972) menunjukkan bahwa media memiliki peran penting dalam membentuk opini publik dengan menentukan isu-isu yang dianggap penting. Dalam hal ini, hubungan antara humas pemerintah dan media massa menjadi sangat krusial, karena media memiliki kekuatan untuk mengarahkan perhatian publik terhadap kebijakan dan program pemerintah melalui cara pemberitaan yang mereka sajikan.

Dalam meneliti peran Humas pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dalam hubungannya dengan media massa, terdapat berbagai peluang temuan yang dapat memberikan wawasan baru dalam bidang komunikasi organisasi dan hubungan media. Salah satunya temuan yang mungkin didapatkan adalah identifikasi peran humas dalam membangun hubungan antara pemerintah daerah dan media, terutama dalam konteks keberagaman media massa yang ada, baik cetak, daring, televisi, maupun radio. Keberagaman karakteristik media massa menuntut biro humas untuk menerapkan pendekatan komunikasi dengan media massa cetak, misalnya lebih menekankan pada kejelasan teks dan struktur informasi, sementara media daring menuntut kecepatan dan interaktivitas, dan media penyiaran seperti televisi dan radio lebih mengandalkan aspek visual dan audio yang menarik (Effendy, 2003; Barus, 2021). Temuan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana biro humas menyesuaikan strategi komunikasinya sesuai dengan karakteristik masing-masing media, serta bagaimana media merespons informasi yang disampaikan oleh pemerintah. Relasi ini tidak hanya berperan dalam

menyebarkan informasi, tetapi juga dalam membentuk citra publik terhadap pemerintah daerah (Gruning & Hunt, 1984).

Dengan demikian, penelitian ini berpotensi memberikan kontribusi tidak hanya bagi pengembangan ilmu komunikasi, tetapi juga bagi praktik komunikasi pemerintahan, khususnya dalam membangun hubungan yang lebih efektif dan profesional antara pemerintah daerah dan media massa. Temuan yang diperoleh dari penelitian ini dapat dijadikan dasar dalam merumuskan kebijakan komunikasi publik yang lebih adaptif, transparan, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi komunikasi yang terus berubah.

Melihat keunikan dan kompleksitas komunikasi yang dijalankan oleh Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan serta mempertimbangkan dialektika yang berkembang dalam kajian ilmu komunikasi, penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana peran Biro Humas tersebut dalam membangun hubungan dengan media massa. Dalam konteks pemerintahan, Humas tidak hanya berfungsi sebagai juru bicara institusi, tetapi juga sebagai penghubung strategis antara pemerintah dan publik melalui media (Cutlip, Center, & Broom, 2006). Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, studi ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam mengenai strategi dan praktik kehumasan biro agar tetap relevan, transparan, dan tepat sasaran dalam berbagai konteks komunikasi yang ada. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi makna, persepsi, serta pengalaman para pelaku Humas dalam menjalankan peran mereka dalam system komunikasi pemerintahan (Creswell, 2016). Studi semacam ini sangat penting dalam mendukung perumusan strategi komunikasi publik yang adaptif terhadap perubahan sosial dan perkembangan

teknologi, sehingga mampu membangun citra positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah (Kriyantono, 2014).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana peran Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dalam membangun Hubungan Strategis dengan Media Massa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Peran Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dalam membentuk dan mengelola hubungan komunikasi dengan media massa secara strategis dan berkelanjutan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori komunikasi organisasi, khususnya dalam konteks *public relations* sektor pemerintahan dan hubungan dengan media. Teori yang digunakan mengacu pada Grunig (1984) dan Effendy (2003), yang menjadi landasan dalam menilai komunikasi dua arah simetris dan fungsi humas strategis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategi komunikasi yang lebih adaptif, partisipatif dan berbasis data kepada

Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan, guna meningkatkan efektivitas penyampaian informasi dan memperkuat kerja sama dengan media massa.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin, B. (2009). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: CV Pustaka Setia.s
- Andrianto, A.(2018). Metodologi penelitian kualitatif: Sebuah pendekatan praktis dalam penelitian sosial. Yogyakarta: Deepublish.
- Baran, S. J., & Davis, D. K. (2012). *Mass Communication Theory: Foundations, Ferment, and Future* (6th ed.). Boston: Wadsworth Cengage Learning.
- Barus, R. (2001). Komunikasi media & digitalisasi informasi. Yogyakarta: Deepublish.
- Bawazir, A. (2015). Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Black, S. (2014). *Media Relations : Issue and Stragies* (2nd ed.). Routlege.
- Bungin, B. (2014). Komunikasi Politik: Indonesia Masa Kini. Jakarta: Kencana.
- Cangara, H. (2013). Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cangara, H. (2015). Pengantar Ilmu Komunikasi (Edisi Revisi). Jakarta: Rajawali Pers.
- Culip, S. M, Center, A. H., & Broom, G. M. (2006). *Effective public relations* (9th ed). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Culip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2009). *Effective public relations* (9th ed). Upper Saddle River, NJ: Person Education.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, Quantitative, and Mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Qualitative, Quantitative, and Mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Creswell, J.W., & Poth, C. N.. (2018). *Qualitative inquiry and research design; Choosing among five approaches* (4th ed). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Effendy, O. U. (2003). Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Effendy, O. U. (2006). Ilmu, teori dan filsafat komunikasi. Remaja Rosdakarya.

Gregory, A. (2005). *Planning and Managing Public Relations Campaigns: A Strategic Approach (2nd ed.)*. London: Kogam Page.

Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. New York: Holt, Rinehart and Winstone.

Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. Holt, Rinehart and Winston.

Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). *Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media*. Business Horizons.

Kriyantono, R. (2014). *Public Relations : konsep, strategi, dan aplikasi dalam komunikasi*. Jakarta : Kencana.

Lattimore, D., Baskin, O., Heiman, S.T., & Toth, E. L. (2012). *Public Relations: The profession and the practice (4th ed.)*. New York: McGraw-Hill.

Liliwei, A. (2011). Prasangka dan Konflik: Komunikasi Lintas Budaya Masyarakat Multikultur. Jakarta: LKiS.

McQuail, D. (2010). *McQuail's Mass Communication Theory (6th ed.)*. London: Sage Publications.

Mulyana, D. (2008). Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mulyana, D. (2016). Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Natalina, L. (2014). Metode penelitian kualitatif: Kajian teoritis dan praktis. Yogyakarta: Deepublish.

Nurudin. (2015). Ilmu Komunikasi: Komunikasi Sebagai suatu studi ilmu sosial. Jakarta: Rajawali Pers.

Patton, M.Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods (3rd ed.)*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Theaker, A. (2020). *The Public Relations Handbook* (6th ed.). London: Rputledge.

Widodo, J. (2020). *Komunikasi Pemerintahan di era digital*. Yogyakarta: Gava Media.

Wilcox, D. L., Cameron, G. T., Reber, B. H., & Shin, J. H. (2015). *Public Relations: Strategies and Tactics* (11th ed.). Pearson.

<https://humas.sumselprov.go.id/> 1 juli 2025 15:00

Maulidia, R. A. (2022). Peran Humas Pemerintah D.I Yogyakarta sebagai Boundary Spanner antara Pemerintah Daerah dengan Stakeholder. *Jurnal Audience: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1), 1-12.
<https://doi.org/10.33633/ja.v5i1.5470>

Risnita, A (2021, Desember 2). Peran Komunikasi Humas dalam Penyebarluasan Informasi Pembangunan Daerah (Studi pada Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Jeneponto). *Jurnal Shoutika*,1(2).
<https://doi.org/10.46870/jkpi.v1i1.80>

Saraswati, E.J., Romli, R., & Nugraha, A. R. (2020). Kegiatan Hubungan Media pada Direktorat Komunikasi Publik di Universitas Padjajaran. *PRofesi Humas*, 3(2). <https://doi.org/10.24198/prh.v3i2.17679>