

Manajemen Komunikasi Tata Kelola Humas Pada Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa Dalam Mempertahankan Hubungan Eksternal Melalui Media Sosial Instagram

Dita Wahyuningsih

ditawahyuningsih19@gmail.com
Universitas Muslim Indonesia

Rusdiah

Rusdiah.salam@umi.ac.id
Universitas Muslim Indonesia

Izki Fikriani Amir

izki Amir@umi.ac.id
Universitas Muslim Indonesia

Abstrak : Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen tata kelola humas pada Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa dalam media sosial Instagram dan Peran Humas Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa dalam mempertahankan hubungan eksternal melalui media sosial Instagram. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan tiga cara pengumpulan data yaitu, observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan komunikasi. Objek penelitian ini adalah humas Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa humas pada Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa dalam media sosial Instagram yaitu sebagai penghubung komunikasi (fasilitator) antara organisasi dengan masyarakat untuk penyampaian informasi kebijakan pemerintahan dan kegiatan pemerintah dan sebagai pendukung fungsi manajemen organisasi. Penggunaan media sosial yang efektif untuk mempengaruhi masyarakat serta mampu menghasilkan publisitas tinggi dalam waktu relatif singkat.

Kata Kunci: *Manajemen, Komunikasi, Tata Kelola, Media Sosial, , Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa.*

Abstract : The purposes of this study are to find out the management of public relations governance at the Gowa Regency Information Communication, Statistics and Coding in Instagram social media and the role of Public Relations of the Gowa Regency Information Communication, Statistics and Coding in maintaining external relations through Instagram sosial media. This study used qualitative research using three ways of data collection, namely, observation, interviews and documentation. With the research approach used is a communication approach. The object of this research was the public relations of the Gowa Regency Information Communication, Statistics and Coding

Office. The results of this study showed that public relations at the Gowa Regency Information Communication, Statistics and Coding Office on Instagram social media are as communication liaisons (facilitators) between organizations and the community for the delivery of information on government policies and government activities and as a supporter of the organization's management function. The use of social media was effective to influence the community and to be able to generate high publicity in a relatively short time.

Keywords: *Management, Communication, Governance, Social Media, Gowa Regency Information Communication, Statistics and Coding Office*

PENDAHULUAN

Hubungan masyarakat atau yang lebih dikenal sebagai Humas memiliki peran yang penting dalam suatu lembaga atau perusahaan karena menjadi salah satu faktor yang dapat membantu lembaga tersebut semakin maju dan berkembang. Dengan adanya hubungan yang baik dalam menjalankan publik internal dari lembaga atau perusahaan tersebut akan memiliki kenyamanan dalam menjalankan tugas dan kewajiban yang telah diberikan oleh perusahaan atau Lembaga tersebut. Jika berbicara mengenai hubungan internal, maka tentu sangat berkaitan erat dengan yang namanya media internal, yang merupakan saluran komunikasi internal yang digunakan oleh publik internal suatu organisasi atau perusahaan. Media internal berfungsi sebagai penghubung antara manajemen organisasi atau perusahaan dengan karyawannya (Susanto, 2004: 179).

Humas merupakan komunikator perusahaan yang menciptakan keberlangsungan perusahaan atau organisasinya dan memiliki peran penting dalam membangun serta menumbuhkan kembali *image* atau citra perusahaan yang baik. Karena seorang humas memiliki fungsi dan tugas untuk memberikan informasi kepada publik, melakukan persuasi publik, dan juga berusaha menyatukan sikap dan perilaku Lembaga sesuai dengan sikap dan perilaku masyarakat, begitu pula sebaliknya (Ruslan, 2006). Oleh karena itu, Humas sangat penting dalam membangun reputasi pada perusahaan, karena reputasi dapat membentuk opini publik, tentu saja dengan pengelolaan manajemen humas yang baik. Humas di era digital diharuskan lebih kreatif dan inovatif dalam

mempublikasikan suatu informasi. Apalagi jika perusahaan mengalami krisis, maka media sosial menjadi alat komunikasi dengan publik.

Humas di era digital diharuskan lebih kreatif dan inovatif dalam mempublikasikan suatu informasi. Apalagi jika perusahaan mengalami krisis, maka media sosial menjadi alat komunikasi dengan publik. Peran media sosial lain dalam kegiatan humas adalah untuk membantu menyediakan informasi secara lebih efektif. Dengan media sosial, informasi dapat disampaikan dengan skala yang lebih luas. Dengan begitu, informasi tersebut akan tersampaikan kepada lebih banyak orang dan bisa juga membantu meminimalisir biaya operasional. Media sosial dapat membantu humas untuk meningkatkan daya tarik sebuah informasi yang nantinya akan berefek positif bagi perkembangan perusahaan. Selain itu, humas juga dapat menonjolkan citra perusahaan melalui media sosial.

Salah satu media sosial yang juga menjadi penunjang humas adalah Instagram. Yang saat ini menjadi salah satu media sosial yang sangat populer di kalangan masyarakat. Perkembangan teknologi yang semakin pesat memudahkan masyarakat dalam melakukan komunikasi antar pribadi maupun kelompok. Instagram bersifat efektif, efisien, praktis, informatif dan dapat diakses oleh semua golongan di dalam masyarakat. Berbagai macam media sosial yang ada di era teknologi saat ini, Instagram menjadi salah satu media sosial yang sangat diminati oleh semua masyarakat. Instagram menyajikan semua kebutuhan informasi yang diperlukan oleh masyarakat, tentang politik, sosial budaya serta berita-berita terkini yang terjadi di sekitar kita. Semua itu dapat di akses dengan sangat cepat dan mudah.

METODE

Jenis Penelitian

Berdasarkan pemilihan objeknya, peneliti bermaksud menganalisis bagaimana Manajemen Pengelolaan humas dalam media Instagram Dinas Komunikasi Informatika, Statistik, dan Persandian di Kabupaten Gowa untuk

mempertahankan hubungan eksternal publik. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Komunikasi Informatika, Statistik, dan Persandian. Jalan Andi Mallombasang, Sungguminasa, Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa. Rentan waktu yang digunakan dalam proses penelitian berkisar satu bulan, yaitu bulan April-Mei 2023.

Informan Penelitian

Informan yang dipilih adalah orang-orang yang berkaitan dengan penelitian yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dan valid. Adapun subjek dalam penelitian ini yaitu Kepala Bidang Komunikasi Publik Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa dan Penanggung jawab Sosial Media / Staf Bidang Komunikasi Publik Admin Media Sosial Humas Gowa.

Jenis dan Sumber Data

Data yang di perlukan dalam penenlitian ini sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian, penelitian ini dibagi ke dalam dua jenis data yaitu:

1. Data Primer

Data primer pada penelitian ini adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dengan menggunakan metode wawancara, observasi dengan pegawai dan pasien puskesmas kalabbirang kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai komunikasi efektif pelayanan pegawai puskesmas dalam mengedukasi pasien.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun untuk pengumpulan data dalam penelitian, penulis menggunakan beberapa metode, antara lain:

1. Observasi

Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi sebenarnya di Puskesmas Kalabbirang Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi langsung pada pegawai dan pasien pengguna ssBPJS untuk mendapatkan data yang valid dan real serta hasil penelitian yang maksimal.

2. Wawancara

Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari informan yang terkait. Wawancara dilakukan dalam bentuk tanya jawab lisan yang dilakukan oleh peneliti terhadap pegawai dan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kalabbirang Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian adalah dokumen yang dimiliki Supervisor HRGA seperti data dasar puskesmas dan data lainnya yang terkait dengan topik penelitian. Hasil penelitian observasi dan wawancara akan lebih dapat dipercaya bila didukung oleh adanya suatu dokumen.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, oleh karena langkah yang diambil dalam teknik analisis data dalam penelitian ini dengan menjabarkan hasil penelitian dalam bentuk kata-kata dan gambaran, bukan angka-angka dengan melihat hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis. Menurut Miles & Huberman (1992: 16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi

secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Menarik Kesimpulan

Menarik kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Komunikasi Tata kelola pada Humas Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa dalam media sosial Instagram.

Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa memiliki bidang Komunikasi Publik yang dimana itu mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam merumuskan kebijakan teknis, memberikan dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintah daerah, mengkoordinasikan dan melaksanakan program dan kegiatan di bidang komunikasi publik. Untuk mendukung dan memelihara jalur komunikasi dan kerja sama antara organisasi

dan publiknya, yang dimana bertanggung jawab atas penyampaian informasi secara lisan, tertulis, melalui gambar (*visual*) kepada publik.

Humas utamanya adalah membina hubungan yang baik kepada publiknya, dengan paradigma pemerintahan maka proses kerja kehumasan harus dilandasi oleh prinsip-prinsip pelayanan publik. Demi terciptanya situasi kondusif dalam sebuah iklim pembangunan, komunikasi menjadi sesuatu yang tidak dapat dihindari. Pemanfaatan media sosial sebagai sebuah terobosan yang berpotensi menawarkan proses-proses komunikasi yang lebih terarah, cepat, efisien dan tentunya dapat mengakomodir kebutuhan dan keterbukaan Pemerintahan dan publiknya.

Media sosial sangat berpengaruh untuk mensosialisasikan program pemerintahan, maka dari itu pemerintahan kabupaten Gowa melakukan pengelolaan media secara sistematis dengan membentuk tim yang menangani media tersebut antara lain ada dua orang admin penanggung jawab media sosial Instagram, tim desain, pembuat konten, editor, mengambil story dan tim yang menyebarkan ke media sosial Instagram. Dengan terbentuknya tim maka semua media yang terdapat di Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa dapat tertata dan terorganisir dengan baik.

Teori Manajemen Reputasi yang menjadi acuan pada rumusan masalah ini, yang dimana merupakan suatu proses dalam mengatur atau mengendalikan hal-hal yang signifikan, manajemen reputasi juga berproses untuk mengatur persepsi masyarakat dalam menilai perusahaan yang bersangkutan agar memperoleh reputasi yang baik sehingga strategi manajemen komunikasi tata kelola yang dilakukan oleh humas dapat terealisasikan dengan baik.

Peran Humas Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa dalam mempertahankan hubungan eksternal melalui media sosial Instagram.

Peran humas Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa berperan sebagai penghubung antara organisasi dengan

masyarakat yang dimana humas Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa menjadi suatu penghubung dengan publik atau masyarakat yang membawa pesan, menyampaikan informasi, ataupun keterangan dari setiap kegiatan pemerintahan yang berjalan. Pelaksanaan peran humas Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa sebagai penghubung organisasi dengan publik diwujudkan dengan proses komunikasi. Kegiatan penyampaian pesan ini melibatkan beberapa aspek yaitu komunikator, pesan, media, komunikasi dan umpan balik (*feedback*).

Humas dalam memberikan informasi kepada masyarakat tidak terlepas dari penyiapan bahan-bahan informasi yang akan dipublishitaskan agar informasi yang akan disampaikan lebih terorganisir. Penyiapan bahan informasi humas berkoordinasi dengan admin-admin media sosial yang lain atau perwakilan setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), untuk menganalisis berita dari media, dan melalui peliputan kegiatan-kegiatan Pemerintahan Kabupaten Gowa.

Teori *Boundary Spanning* yang menjadi acuan dalam rumusan masalah ini diartikan sebagai salah satu ciri dari sifat organisasi yang merupakan sistem terbuka (Kriyantono, 2014: 88). Sistem terbuka disini adalah terdapatnya interaksi antara organisasi dengan lingkungannya untuk melakukan monitoring, seleksi, dan menghimpun informasi. *Boundary Spanning* adalah tingkatan dimana para anggota tim melakukan komunikasi dengan pihak luar tim pada sebuah organisasi. Pihak luar tim berarti publik di luar struktur organisasi. Kegiatan ini dilakukan agar tidak menjadi salah paham antara organisasi dengan publik mengenai isu-isu yang tengah beredar mengenai organisasi (Muhammad, 2005: 128).

Menurut pengertian ini, Aristoteles mengartikan retorika adalah kemampuan untuk melihat perangkat alat yang tersedia untuk mempersuasi dengan

cara pegawai dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan dengan bersikap sabar dalam menghadapi dan memberikan edukasi kepada pasien yang memiliki masalah kondisi fisik dan mental, hambatan kurangnya sumber daya manusia dalam penelitian ini mampu diatasi dengan pegawai yang dituntut untuk mampu

menegatur waktu agar pelayanan edukasi dapat diberikan secara merata dan yang terakhir agar fasilitas puskesmas yang sudah sedikit demi sedikit dilakukan pembenahan agar terciptanya kenyamanan dalam pemberian pelayanan kepada pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan data maka peneliti menyimpulkan tentang Manajemen Komunikasi Tata Kelola pada Humas pada Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa dalam mempertahankan hubungan eksternal melalui media sosial Instagram sebagai berikut:

1. Manajemen Komunikasi Tata kelola pada Humas Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa dalam media sosial Instagram yaitu, pemerintahan Kabupaten Gowa melakukan pengelolaan media secara sistematis dengan membentuk tim yang menangani media tersebut antara lain ada dua orang admin penanggung jawab media sosial Instagram, tim desain, pembuat konten, editor, mengambil story dan tim yang menyebarkan ke media sosial Instagram. Dengan terbentuknya tim maka semua media yang terdapat di Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa dapat tertata dan terorganisir dengan baik.
2. Peran Humas Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa dalam mempertahankan hubungan eksternal melalui media sosial Instagram yaitu, Sebagai penghubung komunikasi (fasilitator) antara organisasi dengan masyarakat untuk penyampaian informasi kebijakan Pemerintah Kabupaten Gowa, dan sebagai pendukung fungsi manajemen organisasi. Humas juga sebagai saluran komunikasi yang akan mudah diterima oleh masyarakat yang tersebar di berbagai tempat. Penggunaan media sosial yang efektif juga dapat mempengaruhi masyarakat serta mampu menghasilkan publishitas tinggi dalam waktu relatif singkat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agung, Wasesa Silih dan Jim Macnamara. 2010. Buku Strategi Publik Relation. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Anisa, P.P., & Muhammad, S.A. 2021. Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram Humas Pemkot Bandung Dalam Masa Pandemi Covid-19
- Dr. Riinawati, M.Pd. 2019. Manajemen Komunikasi dan Organisasi. Banjarmasin: Pustaka Baru Pres
- Effendy, Onong Uchjana. 1989. Kamus komunikasi. Bandung: PT. Mandar Maju.
- Jefkins, F. 2004. Public Relations edisi kelima terj. Haris Munandar. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. 2014. Teori-teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal Aplikasi Penelitian Dan Praktik. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri
- Lexy J., Moleong. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Morissan. 2008. Manajemen Public Relations. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nasrullah, Rulli. 2015. Media Sosial. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nasrullah, Rulli. 2021. Manajemen Komunikasi Digital Perencanaan, Aktivitas, dan Evaluasi (Edisi Pertama). Jakarta: Kencana Prenada Media
- Prayudi. 2008. Manajemen Isu Pendekatan Public Relations. Yogyakarta: Pustaka Adipura
- Ruslan, Rosady. 2006. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo.
- Ruslan, Rosady. 2017. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi Edisi Revisi. Jakarta: Raja Grafindo.

Internet

<https://baleaksara.wordpress.com/category/hubungan-internal-dan-eksternal/>
(diakses pada 25 November 2022, pukul 12.40)

<https://www.kompas.com/skola/read/2022/01/28/120000269/external-public-relations--pengertian-dan-fungsinya> (diakses pada 24 November 2022, pukul 14.29)

<https://www.kajianpustaka.com/2021/06/manajemen-humas-pengertian-tujuan.html> (diakses pada 24 November 2022, pukul 16.04)

<https://dataindonesia.id/digital/detail/pengguna-instagram-indonesia-terbesar-keempat-di-dunia> (diakses pada 29 November 2022, pukul 19.55)

Jurnal

Atmoko, B.D. 2012. Instagram Handbook. Jakarta: Media Kita

Anisa, P.P., & Muhammad, S.A. 2021. Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram Humas Pemkot Bandung Dalam Masa Pandemi Covid-19

Aswad Ishak. 2012. Peran Public Relations dalam Komunikasi Organisasi

Auliarachmawp. 2017. Teori-teori dalam Public Relations.

Burhanudin, G., Rahmat, L., Fauziyah. L. 2019. Manajemen dan Eksekutif

Juret Ridwan,K. 2016. Pengelolaan Media Internal dalam menjalin Hubungan dengan Publik Internal