

Strategi Humas Kesyahbandaran Utama Makassar Dalam Menginformasikan Layanan Publik Melalui Media Sosial Instagram @Djpl_KsuMakassar

Apriani Kasim

aprianikasim5@gmail.com

Universitas Muslim Indonesia

Abd. Majid

abd.majid@umi.ac.id

Universitas Muslim Indonesia

Izki Fikriani Amir

izki Amir@umi.ac.id

Universitas Muslim Indonesia

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tentang strategi humas dan faktor penghambat dalam menginformasikan layanan publik melalui media Sosial instagram. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif analisis deskriptif, dengan lokasi penelitian di kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. Dengan pengumpulan data yang dilakukan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi dan teknik analisis data menggunakan pengumpulan data. reduksi, penyajian data penarikan kesimpulan.

Kata kunci: Strategi, Humas, Media Sosial , Instagram.

Abstract: This study aims to examine the public relations strategy and inhibiting factors in informing public services through Instagram social media. The research method used is qualitative descriptive analysis, with the research location at the Makassar Main Harbormaster's office. With data collection carried out using observation, interview and documentation techniques and data analysis techniques using data collection. reduction, data presentation, drawing conclusions.

Keywords: Strategy, Public Relations, Social Media, Instagram.

PENDAHULUAN

Humas pemerintah bertugas menjalankan kebijakan publik dan pelayanan publik. Dalam kebijakan publik humas bertugas memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintahan yang mengikat rakyat. Dalam pelayanan publik humas bertugas memberikan pelayanan terbaik, dengan birokrasi yang mudah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. (Seni,2021).

Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar memiliki tugas dan fungsi sesuai UU 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran Bab XI untuk melaksanakan fungsi keselamatan dan keamanan pelayaran yang mencakup, pelaksanaan, pengawasan

dan penegakan hukum di bidang angkutan di perairan, kepelabuhanan, dan perlindungan lingkungan maritim di pelabuhan, serta memiliki kewenangan tertinggi melaksanakan koordinasi kegiatan kepabeanan, keimigrasian, kekarantinaan, dan kegiatan institusi pemerintahan lainnya di bidang keselamatan pelayaran. Untuk itu Humas Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar melakukan sebuah fungsi manajemen yang menjadi sebuah jembatan komunikasi antara perusahaan dengan publiknya, tentu saja mempunyai peranan dalam menyampaikan segala informasi. Adanya pemberitaan negatif di media yang disebarluaskan kepada masyarakat luas, tentu menjadi sebuah perhatian besar yang harus ditanggulangi, mengingat citra perusahaan sebagai taruhannya.

Melaksanakan perannya terdapat berbagai kendala diantaranya adalah terbatasnya sarana yang disiapkan Kesyahbandaran Utama Makassar seperti kendaraan operasional pada setiap bidang teknis sehingga pengawasan ke lapangan belum dapat sepenuhnya diimplementasikan dan akhirnya banyak perusahaan-perusahaan yang lolos dari pengawasan. Minimnya anggota pelaksana operasional di lapangan untuk saat ini sangat berbanding jauh dengan frekuensi kegiatan para pengguna dan penyedia jasa di Pelabuhan Makassar serta kurangnya pengetahuan dan pemahaman perusahaan pelayaran terhadap aturan tentang penyelenggaraan dan perusahaan angkutan laut sehingga tidak mengetahui hak dan kewajibannya.

Informasi untuk mencapai suatu tujuannya seperti memberikan informasi diperlukan juga sebuah strategi. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Kesyahbandaran Utama Makassar adalah menyusun sebuah strategi dalam memberikan informasi mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh itu Kesyahbandaran Utama Makassar yang disebarluaskan melalui media sosial Instagram. Strategi disini itu Humas Kesyahbandaran Utama Makassar memikirkan bagaimana penyusunan pesan yang disebarluaskan agar dapat membuat para pembaca memahami informasi mengenai Kesyahbandaran Utama Makassar. Oleh karena itu admin dari Humas Kesyahbandaran Utama Makassar harus mampu berinovasi serta mengeluarkan kreativitasnya agar membuat tampilan feed dari Instagram Kesyahbandaran Utama Makassar menarik oleh pembacanya.

Penyebaran informasi Humas Kesyahbandaran Utama Makassar memilih media sosial sebagai alat untuk menyebarkan informasi, baik itu facebook, twitter, youtube dan instagram. Namun karena lebih banyaknya publik yang berinteraksi melalui media sosial instagram dan juga followersnya lebih banyak dari akun media sosial lainnya, maka fokus dan aktif memilih instagram untuk menyebarkan informasi. Media sosial instagram adalah salah satu aplikasi media sosial yang sedang populer dikalangan kaum milenial saat ini. Pengguna aplikasi ini dapat menyebarkan tulisan, foto, bahkan video ke jejaring sosial mereka. Penyebaran informasi menggunakan media sosial Instagram sangat berpengaruh besar, menyebarkan informasi melalui media sosial dengan alasan karena media sosial dapat diakses siapa saja. Lebih spesifik lagi, memilih media sosial Instagram dikarenakan menggunakan foto dan video dianggap lebih menarik

perhatian publik. Karena dengan gambar, publik dapat memvisualkan dan lebih memahami suatu kegiatan ataupun berita.

Media sosial terbilang menjadi salah satu media penyebaran informasi yang cukup efektif untuk semua kalangan. Sehingga tidak jarang, akibat cepatnya informasi yang menyebar di media sosial sebuah isu yang belum jelas kebenarannya bergerak liar di luar kendali pihak-pihak terkait. Dalam hal ini, Humas di suatu pemerintahan dituntut memiliki kemampuan untuk mengelola akun media sosial agar informasi-informasi yang berkaitan dengan lembaga dapat tersampaikan dengan baik, hal ini juga yang dilakukan oleh Humas Kesyahbandaran Utama Makassar. Strategi Humas yang ditawarkan dan tepat untuk masalah yang dihadapi oleh Kesyahbandaran Utama Makassar adalah dengan memberikan informasi layanan publik melalui media sosial Instagram. Instagram merupakan sebagai sarana transparansi komunikasi kepada publik dalam memberikan informasi. Sebagai salah satu media baru yang populer di Indonesia penggunaan media memiliki keunggulan dimana kita dapat berbagi video secara gratis, dan khalayak dapat melihat secara audio visual.

Bedasarkan uraian latar belakang diatas, oleh sebab itu penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh dengan melakukan penelitian dengan judul “Melihat latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Humas Kesyahbandaran Utama Makassar Dalam Menginformasikan Layanan Publik Melalui Media Sosial Instagram @DJPL_KSUMAKASSAR”**

METODE

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena atau gejala yang terjadi di sekitar yang dapat dilihat. Penelitian kualitatif merupakan penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan April 2023 – Mei 2023 di lingkungan Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar yang berlokasi di Jalan Satando No.55, Tamalabba, Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar, Sulawesi Selatan. 90164

Target/Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah staf subbag kepagawaian, umum dan humas serta pengguna layanan kantor kesyahbandaran utama makassar yang menjadi pengguna layanan. Teknik memperoleh subjek dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subjek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat.

Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian merupakan serangkaian langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian, yaitu : tahap persiapan, pelaksanaan penelitian, dan analisis data dan penyusunan laporan.

1. Tahap Pesiapan

Tahap persiapan merupakan langkah awal dari suatu penelitian, pada tahap ini dilakukan beberapa kegiatan, yaitu: menentukan objek yang direncanakan, menetapkan waktu penelitian berdasarkan materi yang akan diteliti, permohonan ijin penelitian, penyusunan instrumen penelitian, dan melakukan uji validasi instrumen penelitian.

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahapan ini peneliti melakukan wawancara kepada subjek penelitian.

3. Tahap Analisis dan Penyusunan Laporan

Data yang diperoleh selama penelitian kemudian dianalisis untuk mengetahui hasil dari penelitian. Data yang diperoleh yaitu data wawancara, data tersebut akan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kalitatif. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis Miles dan Hubermann melalui tahapan-tahapan: data reduction (reduksi data), data display (penyajian data), conclusion verification (penarikan kesimpulan). Seelah data dianalisis kemudian dilakukan penyusunan hasil penelitian berdasarkan data yang telah diperoleh dari penelitian tersebut.

Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh penulis melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan sebagainya. Data primer biasanya selalu bersifat spesifik karena disesuaikan oleh kebutuhan peneliti. Objek penelitian ini adalah para staf Subbag Kepegawaian, Umum dan Humas Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar dan Pengguna Jasa Layanan Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh penulis melalui tulisan ilmiah seperti skripsi dan jurnal, buku ilmiah, tesis dan disertasi, karya tulis dan sumber data terpercaya lainnya yang kemudian menjadi referensi dan penunjang dalam penyelesaian penelitian ini. .

Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sumber data menggunakan sampel purposive (*purposive sample*) yang menitikberatkan pada informan terpilih yang kaya pengetahuan akan kasus untuk penelitian mendalam, adanya pengalaman serta dapat menguntungkan peneliti dikarenakan bisa memberikan data yang diinginkan. Informan yang dipilih sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan sebagai berikut: Staf Subbag Kepegawaian, Umum dan Humas Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar : 3 orang, Pengguna Jasa Layanan Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar : 3 orang

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan dan mengumpulkan data penelitian, sebagai langkah untuk menemukan hasil atau kesimpulan dari penelitian. Diperlukan juga bantuan alat perekam, kamera digital, serta alat tulis yang digunakan untuk merekam hasil wawancara atau observasi.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah melalui wawancara, observasi dan dokumentasi dengan teknik ini penelitian akan menghasilkan jawaban yang lebih subyektif, mendalam dan detail.

a. Wawancara

Penulis mengadakan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan yaitu dengan Staf Subbag Kepegawaian, Umum dan Humas Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar guna mendapatkan data-data yang diperlukan.

b. Observasi

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini, peneliti mengobservasi aktivitas kehumasan Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar.

Seperti yang dikemukakan oleh Kerlinger (2003), observasi merupakan pengamatan yang harus dilakukan secara alami (naturalistic) dimana pengamat harus larut dalam situasi realistik dan alami yang sedang terjadi.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data terakhir yang digunakan oleh pengamat guna menyuguhkan informasi yang valid dan teruji. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2015: 329) bahwa untuk memperoleh data dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dalam upaya penyelesaian penulisan ini, peneliti juga akan menggunakan *handphone* guna merekam seluruh proses penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Bogdan dalam (Sugiyono, 2011) yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh. Menurut Miles & Huberman, 1992 (Sugiyono, 2011, h, 246) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.

1) Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi

data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi.

2) Penyajian Data

Miles & Huberman, Membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun

3) Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohannya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggung jawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan selama kurang dari satu bulan yaitu pada bulan April hingga Mei yang berkaitan tentang bagaimana Strategi Humas Kesyahbandaran Utama Makassar Dalam Menginformasikan Layanan Publik Melalui Media Sosial Instagram, dengan mengumpulkan data secara observasi langsung dan melakukan wawancara (mengambil rekaman dan dokumentasi) terhadap 6 orang informan, yang ikut berpartisipasi dalam memberikan informasi dan solusi serta penyampaian pesan yang ada pada Strategi Humas Kesyahbandaran Utama Makassar Dalam Menginformasikan Layanan Publik Melalui Media Sosial Instagram @dpjl_ksumakaassar. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dimana pengertiannya merupakan penelitian yang mempunyai karakteristik menggambarkan atau mendeskripsikan secara objektif keadaan dan kondisi yang ditangkap dan dilihat suatu objek penelitian. Dalam hal ini kondisi yang dimaksud adalah kondisi persepsi informan terhadap Strategi Humas Kesyahbandaran Utama Makassar Dalam Menginformasikan Layanan Publik Melalui Media Sosial Instagram @dpjl_ksumakaassar.

Strategi Humas Dalam Mengemas Informasi Melalui Media Sosial Instagram.

Perkembangan media sosial pada saat ini memang sangat pesat, media sosial dapat di akses oleh siapapun dan kapanpun selama terkoneksi dengan jaringan internet. Di zaman modernisasi dan globalisasi saat ini pengguna media sosial sudah menjadi salah satu cara dalam pengelolaan informasi yang dipilih untuk memberikan informasi kepada publik yang dituju. Media sosial dapat dimanfaatkan oleh praktisi humas sebagai informasi terhadap publiknya mengenai program yang akan dilaksanakan oleh instansi tersebut, maka dari itu publik eksternal dapat mengetahuinya. Bahkan dapat ikut serta dalam kegiatan

tersebut jika kegiatannya bersifat terbuka untuk umum. Hal ini dapat mempermudah praktisi humas dalam menjalankan tugasnya untuk mempublikasikan kegiatan instansinya, sebelum maupun setelah kegiatan.

Adapun dalam menerapkan strategi humas kantor kesyahbandaran utama Makassar melakukan berbagai strategi dalam menerapkan Strategi Humas Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar Sebagai Berikut:

1. Strategi Humas dengan Memberikan Informasi Terkini

Dalam penerapan strateginya humas Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar mengoptimalkan memberikan informasi-informasi terkini melalui media sosial terutama di instagram.

2. Strategi Humas dengan Feed Tampilan Gambar Instagram

Dalam pelaksanaan strategi humas berikutnya Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar memberikan informasi salah satunya dengan memberikan tampilan gambar yang menarik di feed instagram.

3. Strategi Humas Dengan Tampilan Video Dalam Bentuk Informasi

Strategi humas Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar selanjutnya ialah memanfaatkan dengan menggunakan tampilan video sebagai bentuk informasi, sehingga menjadikan sebuah tampilan informasi lebih menarik untuk para pengguna media sosial terutama di instagram.

Peneliti akan menguraikan hasil penelitian yang telah dapat dipaparkan dalam analisis data dalam penelitian kualitatif yaitu tahap yang sangat penting dalam menelaah data yang sudah diperoleh dari beberapa informan yang telah dipilih selama penelitian dengan menggunakan teknik dan prosedur analisis yang telah ditetapkan dalam penelitian ini. Berkaitan dengan kondisi real atau fenomena yang terjadi dilapangan, peneliti berusaha menggali dengan melakukan observasi wawancara langsung terhadap beberapa staf subag kepegawaian, umum, dan humas juga beberapa para pengguna layanan.

Peneliti dapat menyatakan bahwa strategi humas dalam mengemas sebuah informasi melalui media sosial instagram begitu efektif, dimana staf humas kantor kesyahbandaran utama begitu mengoptimalkan pemanfaatan dari fungsi menyebar informasi menggunakan sosial media instagram dengan menggunakan teori *excellence public relations*. Dimana teori *Excellence Public Relations* adalah deskripsi tentang teknik-teknik berkomunikasi antara humas dengan publiknya berdasarkan dua dimensi, yaitu arah komunikasi dan keseimbangan kepentingan antara kedua pihak. Dimensi arah komunikasi menjelaskan perilaku komunikasi antara lembaga dan publik, apakah monolog satu arah yang bersifat menyebarkan informasi atau dialog dua arah yang bersifat pertukaran informasi. Dimensi keseimbangan kepentingan mencakup seimbang setidaknya kepentingan lembaga dan publik, yaitu posisi tidak seimbang/*asymmetric* atau posisi seimbang/*symmetric* antara lembaga dan publiknya.

Penerapan strategi humas Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar melakukan berbagai strategi dalam menerapkan strategi humas Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar salah satu strategi yang digunakan adalah

dengan mengoptimalkan memberikan informasi-informasi terkini melalui media sosial terutama di instagram, memberikan tampilan gambar feed yang menarik, dan memberikan tampilan video dalam bentuk informasi layanan publik. Sehingga teori *excellence public relations* pada awalnya, unit kehumasan hanya dianggap berfungsi untuk mempengaruhi persepsi publik terhadap suatu organisasi atau institusi. Pandangan ini sering disebut sebagai paradigma simbolik-interpretif. Menurut paradigma ini, tugas humas tidak jauh dari mengurus hal-hal seperti imej, brand, reputasi, dan identitas perusahaan. Teori *excellence* berbeda dengan pendekatan di atas, karena berlandaskan pada pemikiran bahwa unit kehumasan harus memiliki kemampuan manajemen strategis (Grunig dan Grunig, 2008). Artinya, humas perlu dilibatkan sebagai pembuat keputusan (decision maker) yang menentukan tindakan atau perilaku organisasi.

Kemudian media yang digunakan dalam menyebarkan informasi tentang layanan publik tidak hanya menggunakan media sosial instagram saja, Namun juga menggunakan platform sosial media lainnya seperti facebook, tiktok, youtube dan twitter. Karena dapat diketahui bahwa tidak semua kalangan usia mengetahui tentang cara mengaplikasikan instagram, ada yang lebih menyukai menggunakan facebook, ada juga tiktok, youtube, twitter. Dengan penggunaan semua platform media sosial tersebut membuat layanan publik Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar dapat dijangkau oleh semua kalangan yang membutuhkan informasi tentang pelayanan publik dan membantu pengaksesan menjadi lebih mudah.

Namun berdasarkan hasil data yang telah di dapat pada lapangan dengan melakukan wawancara di Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar penyebaran informasi melalui instagram lebih efektif dari beberapa platform media sosial lainnya, walaupun masih ada beberapa media sosial lainnya yang digunakan untuk menyebarkan informasi layanan publik.

Faktor Pendukung dan Penghambat Humas Kesyahbandaran Utama Makassar Dalam Layanan Publik Melalui Media Sosial Instagram

Peneliti akan menguraikan hasil penelitian yang telah dapat dipaparkan dalam analisis data dalam penelitian kualitatif yaitu tahap yang sangat penting dalam menelaah data yang sudah diperoleh dari beberapa informan yang telah dipilih selama penelitian dengan menggunakan teknik dan prosedur analisis yang telah ditetapkan dalam penelitian ini. Berkaitan dengan kondisi real atau fenomena yang terjadi dilapangan, peneliti berusaha menggali dengan melakukan observasi wawancara langsung terhadap beberapa staf subag kepegawaian, umum, dan humas.

Peneliti dapat menyatakan mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam menginformasikan layanan publik melalui media sosial, tidak terlepas dari faktor-faktor baik itu pendukung atau penghambat dalam sebuah penyebaran informasi. Terdapat faktor yang menjadi pendukung dalam menginformasikan layanan publik, yaitu dengan dukungan pimpinan merupakan pihak yang

bertanggungjawab atas penyediaan pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi sama halnya di Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar pimpinan sangat mendukung baik itu dalam hal penyebaran informasi yang telah siap untuk dipublikasikan dan telah melalui standar operasional prosedur.

Hal ini juga dikuatkan berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan staf subag kepegawaian, umum, dan humas dukungan pimpinan merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat penting, mengingat Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar salah satu instansi pemeritahan yang dimana dalam melakukan segala sesuatu harus mendapat izin dari pimpinan.

Kemudian faktor pendukung lainnya adalah peralatan yang mendukung, dalam penyebaran informasi dibutuhkan peralatan yang mendukung seperti alat perlatan, penggunaan aplikasi aplikasi untuk membuat sebuah infomasi lebih menarik. Hal ini juga dikuatkan berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan dengan staf subag kepegawaian, umum, dan humas yang namanya tim media sosial sangat membutuhkan peralatan pendukung tanpa adanya peralatan yang mendukung peyampaian informasi tidak efektif dan berjalan lancar.

Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar dalam menginformasikan layanan publik terdapat tentunya tidak terlepas dari kendala dan hambatan, seperti keterbatasan dokumentasi menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam melaksanakan pengelolaan dokumen berita adalah sarana yang kurang memadai dan kurangnya SDM. Hal ini juga dikuatkan berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan dengan staf subag kepegawaian, umum, dan humas data dan dokumentasi kegiatan yang tidak lengkap akan menjadi kendala utama dalam penyusunan konsep pembuatan konten informasi yang akan dipublikasikan, Kurangnya SDM dikantor Kesyahbandaran Utama Makasar menyebabkan penyebaran informasi melalui konten sangatlah kurang.

KESIMPULAN

Dalam hasil penelitian, peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Strategi Humas dalam mengemas sebuah informasi melalui media ssoial instagram yang digunakan Kantor Kesyahbandaran yaitu memberikan informasi terkini, berupa tampilan gambar feed di instagram, bentuk infromasi menggunakan tampilan video. Kemudian strategi humas mengoptimalkan penyampaian infromasi terkini atau update dalam peyebaran informasi, dan memberikan informasi dalam bentuk video agar lebih mudah mengenai pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan publik telah diupayakan agar tetap berjalan baik dan memberikan kemudahan kepada pengguna layanan.
2. Humas Kesyahbandaran Utama Makassar memiliki 2 faktor yaitu : faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam menginformasikan layanan publik melalui media sosial instagram, faktor pendukung salah satunya adalah dukungan pimpinan, peralatan pendukung, sedangkan faktor penghambatnya adalah keterbatasan dokumentasi menjadi salah

satu hal yang perlu diperhatikan dalam melaksanakan pengelolaan dokumen berita adalah sarana yang kurang memadai dan kurangnya SDM.

REFERENSI

- Achmadi Abu, Narbuko Cholid. (2007). Metode penelitian. Jakarta: Bumi Aksara.
- Anggoro, M. Linggar. (2001). Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ardinto, Elvianro dan Soleh Soemirat. (2004). Dasar Dasar Public Relations Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Amsyah, Zulkifli. (2017). Manajemen Sistem Informasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ardial. (2015). Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi. Jakarta: PT Bumi Aksara. A.M.
- Butterick, Keith. (2008). Pengantar Public Relation. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Cutlip, Scott M, H. Center Allen, M. broom Glen. (2006). Effectife Public Relations. Jakarta: Fajar Interpretama Offset.
- Hartono. (1996). Public Relations teori dan Praktek .Jakarta: Balai Buku Ichtiar.
- Moleong, Lexy. J. (2021). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Rosdakarya.
- Morissan. (2008). Manajemen Publik Relations: Strategi menjadi Humas Profesional Cet. 1, Jakarta: Kencana,
- Mulyana, Deddy. (2008). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Moore, Frazier. (2005). Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi: Public Relations Principles, Cases, and Problem. Cet. II .Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, (2001). Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 33 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut. Jakarta: Kemenhub, h.12.
- Kriyantono, Rachmat. (2008). Writing Public Relations. Jakarta: PT Fajar Interpretama.
- Kriyantono, Rachmat. (2008). Public Relations Writing: Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat. Jakarta: Kencana.
- Leliana, Intan. Dan Agusta, Vennessa. (2019). *Strategi Humas Kementerian Perindustrian Dalam Menginformasikan Layanan Publik Melalui Youtube*. Jurnal Ilmu Komunikasi (JIKA) Vol. 6 No.2 11-112
- Marhaeni Fajar. (2009) .Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Yogyakarta: GrahaIlmu,
- Muwahadah, Aslichatul Risqi Nur. (2021). *Strategi Komunikasi Humas Dalam Mempertahankan Citra Pemerintah Kota Mojokerto*. Skripsi. Surabaya: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Ampel,

RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI**Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra, Ilmu Komunikasi dan Pendidikan UMI Vol.6 No.2 2025**<https://jurnal.ilkom.fs.umi.ac.id/index.php/respon/index>

- Pawit M. Yusuf. (2004). *Teori dan Praktis Penelusran Informasi Informasi Retrieval* Jakarta: Prenda Media Group.
- Rahman, Aulia. (2020). *Strategi Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru Dalam Membina Hubungan Dengan Masyarakat*. Skripsi. Riau: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim.
- Ruslan, Rosady. (2017). *Manajemen Public Relatios & Media Komunikasi* Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Sari, Novita Sari. Dan Basit, Abdul. (2020). Media Sosial Instagram Sebagai Media Informasi Edukasi Parenting. *Jurnal Komunikasi* Vol. 3 hal 22-26
- Soemirat, Soien dan Eivinaro Ardianto. (2008). *Dasar-dasar Public Relations*. Get. VI; Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2009). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suprawoto. (2018). *Government Public Relations Perkembangan Dan Praktik di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia.
- Thomas, Colin Coulson. (1990). *Publik Relations (Pedoman Praktis Untuk PR)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wardhana, Artha Adhitya. (2020). *Strategi Humas Pemkot Madium Dalam Mensosialisasikan Program Kerja Pemerintah Melalui Media Sosial*. Skripsi. Ponorogo: Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah IAIN Ponorogo.

Referensi dari Internet

- <https://ilmukomunikasi.uma.ac.id/2021/10/14/apa-itu-humas-fungsi-jenis-contoh-pr/> Diakses Pada 5 September 2022
- <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-strategi/> Diakses Pada 6 September 2022
- <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-humas/> Diakses Pada 6 September 2022
- <http://gerry05.blogspot.com/2019/03/teori-excellence-dalam-public-relations.html> Diakses tanggal 7 September 2022