

BAB 2

LANDASAN TEORI DAN PROFIL INSTANSI

2.1 *State of The Art*

Tabel 2. 1 *State of The Art*

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul	Metode	Konsep	Teori	Hasil
1	Akbar Saputro, Susana, Veranus Sidharta (2023)	Pengelolaan Media Sosial Instagram Humas KPKNL Bekasi dalam Membangun Citra Institusi	Kualitatif Deskriptif	Humas, Media Sosial, Pengelolaan Media Sosial Pemerintahan	Media Baru	Instagram menjadi media sosial yang dapat dimanfaatkan sebagai: wadah informasi inisiatif, pencapaian, dan kegiatan positif institusi, untuk menciptakan kesan positif pada masyarakat.
2	Ahmad Furqon	Strategi Kreasi Konten	Kualitatif	Strategi, Humas, Media	<i>New Media</i>	Pada penelitian tersebut terdapat 3 poin inti

	(2023)	Instagram oleh Tim Media Sosial Humas DPRD Kabupaten Bandung (Studi Deskriptif Humas DPRD Kabupaten Bandung dalam Penyampaian Informasi Publik)		Sosial, Instagram		diantaranya: Instagram merupakan media sosial yang berfungsi sebagai sumber informasi modern terkait kegiatan dan program yang dilakukan pada instansi DPRD Kabupaten Bandung, selain itu Instagram juga sebagai wadah dalam meningkatkan <i>engagement</i> atau kedekatan antara pemerintah dengan masyarakat, dan yang terakhir dalam pengelolaan media sosial Instagram tentu harus didasari dengan analisa
--	--------	--	--	----------------------	--	--

						konsep konten yang akan diunggah
3	Bunga Fitrianingsih, Abdul Kholik (2021)	Proses Humas Diskominfo Tangerang Selatan Dalam Membangun Citra Positif Melalui Instagram	Kualitatif Deskriptif	citra positif, Proses <i>Public Relations</i> , Instagram, dan media baru	4 proses kerja <i>PR Planning and Programmin g, Defining the Problem (Fact Finding), Taking Action and Communic ating, dan Evaluating the Program</i>	Humas pada DISKOMINFO Tangerang Selatan berperan sebagai penghubung antara instansi dengan masyarakat, sebelum mengunggah konten di Instagram harus saling koordinasi antara tim satu dengan yang lain agar memudahkan tahapan proses Humas yang akan dilakukan sebelum mengunggah konten pada media sosial Instagram.

4	Hafizh Achmad, Yanti Setianti, Lilis Puspitasari (2019)	Pengelolaan Instagram @humas_su medang Sebagai Media Komunikasi dan Media Informasi Oleh Humas Sekretariat Daerah Sumedang	Kualitatif	Regina Luttrell, 4 tahapan dalam mengelola media sosial: <i>share</i> (membagikan), <i>optimize</i> (mengoptimalkan), <i>manage</i> (mengelola) dan <i>engage</i> (mengikutsertakan).	Teori <i>Public Relations</i>	Pada penelitian tersebut mendeskripsikan bahwa salah satu kunci agar konten yang disajikan dapat berkesan menarik adalah mengetahui terlebih dahulu target audiens dan mengenal karakteristik, cara berfikir, dan cara perilaku mereka dalam berinteraksi pada media sosial.
5	Yuliawarti, Enjang Pera Irawan (2022)	Peran <i>Cyber Public Relations</i> Humas Polri Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik Secara <i>Online</i>	Kualitatif Deskriptif	Konsep pelayanan publik, dan informasi publik	Teori <i>Public Relations</i>	Hasil dari penelitian ini adalah mendeskripsikan hasil analisa peran Humas Polri dalam aktivitas <i>cyber</i> sebagai <i>Technician communication</i> aktivitasnya pada

						penyebaran informasi, menulis dan mengedit <i>new release</i> , mengembangkan isi <i>website</i> , serta mengelola kontak media.
--	--	--	--	--	--	--

Penelitian yang dilakukan oleh Akbar Saputro, Susana, dan Veranus Sidharta pada tahun 2023 dengan judul “Pengelolaan Media Sosial Instagram Humas KPKNL Bekasi dalam Membangun Citra Institusi”, yang diterbitkan oleh Global Komunika. Penelitian tersebut memiliki beberapa persamaan dengan penelitian yang ingin dilakukan yakni meneliti media sosial Instagram dari Instansi pemerintahan. Metode penelitian yang dipakai juga sama yaitu kualitatif deskriptif. Metode pengumpulan data yang diterapkan juga sama yakni melalui wawancara. Sementara itu, perbedaan antara contoh penelitian yang pertama dengan penelitian yang akan dilakukan adalah teori yang digunakan. Pada penelitian tersebut menggunakan teori media baru, namun penelitian yang penulis lakukan menggunakan teori 4C yang dikemukakan oleh Chris Heuer meliputi *context, collaboration, communication, and connection*. Penelitian ini berfokus untuk membangun citra institusi, sementara penelitian milik peneliti berfokus sebagai pengelolaan konten media publikasi dan informasi publik

Penelitian yang disusun oleh Ahmad Furqon yang berjudul “Strategi Kreasi Konten Instagram oleh Tim Media Sosial Humas DPRD Kabupaten Bandung (Studi Deskriptif Humas DPRD Kabupaten Bandung dalam Penyampaian Informasi Publik)” yang diterbitkan oleh Universitas ARS FKMD pada tahun 2023. Persamaan penelitian tersebut dengan peneniti diantaranya menggunakan metode kualitatif sebagai jenis penelitian. Pada penelitian tersebut juga sama-sama melakukan wawancara dengan melibatkan informan untuk mengumpulkan data penelitian. Perbedaannya terdapat pada teori penelitian yang sebelumnya dilakukan dengan menggunakan teori new media, sementara pada penelitian ini peneliti menggunakan teori 4C yang dikemukakan oleh Chris Heuer meliputi *context, collaboration, communication, and connection*.

Penelitian yang disusun oleh Bunga Fitrianiingsih, dan Abdul Kholik pada tahun 2021 dengan judul “Proses Humas Diskominfo Tangerang Selatan Dalam Membangun Citra Positif Melalui Instagram”, jurnal ini diterbitkan oleh UNJ. Persamaan antara penelitian ini dengan peneliti yaitu memakai jenis pendekatan penelitian yang sama yakni kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini juga sama yakni melalui wawancara, dan dokumentasi. Perbedaan penelitian ini dengan peneliti yaitu teori dan konsep yang dipakai diantaranya teori proses Public Relations, teori new media dan konsep citra. Sementara pada penelitian yang peneliti lakukan menggunakan teori 4C yang dikemukakan oleh Chris Heuer meliputi *context, collaboration,*

communication, and connection dan berkonsep pada pengelolaan konten sebagai informasi publik

Penelitian yang disusun oleh Yanti Setianti, Hafizh Achmad, dan Lilis Puspitasari pada tahun 2019 dengan judul “Pengelolaan Instagram @humas_sumedang Sebagai Media Komunikasi dan Media Informasi Oleh Humas Sekda Sumedang”. Persamaan penelitian mereka dengan peneliti yaitu menggunakan jenis pendekatan penelitian yang sama yakni penelitian kualitatif deskriptif. Pada penelitian ini juga menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi pustaka. Perbedaan penelitian mereka dengan penelitian yang akan dilakukan adalah teori dan konsep yang digunakan, pada penelitian mereka berpondasi pada pengelolaan media sosial Instagram melalui tahap *share, manage, optimize, dan engage*.

Penelitian yang ditulis oleh Yuliawarti dan Enjang Pera Irawan pada tahun 2016 dengan judul “Peran *Cyber Public Relations* Humas Polri Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik Secara *Online*” yang diterbitkan oleh FIKOM UMB. Persamaan penelitian mereka dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama memakai jenis penelitian kualitatif deskriptif. Selain itu, teknik pengumpulan data pada penelitian mereka juga sama dengan penelitian peneliti melalui wawancara. Perbedaan penelitian mereka dengan peneliti adalah penelitian mereka berfokus dalam penggunaan *website*. Sedangkan peneliti berfokus pada media sosial Instagram.

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Pengelolaan Media Sosial

Menurut Chris Heuer (Solis, 2010) sebagai pencetus *social media club* sekaligus inovator media sosial baru (Solis, 2010). Terdapat teori 4C mengenai pengelolaan media sosial yaitu sebagai berikut:

1. *Context* (Konteks)

“How we frame our own stories.” Yaitu bagaimana cara media sosial mengemas konten yang informatif dalam penyampaian kepada audiens agar menarik perhatian dan bermanfaat. *Context* sangat penting dalam pengelolaan media sosial karena hal ini membantu memberikan gambaran inti secara lengkap tentang apa yang diinformasikan oleh instansi pemerintahan.

2. *Communication* (Komunikasi)

“Practice listening, responding, and growing, as well as sharing stories.” yaitu media sosial merupakan sarana yang digunakan untuk berkomunikasi, berbagi informasi seperti bagaimana cara mendengarkan dan menanggapi, dengan menyertakan foto atau pesan agar audiens pada media sosial merasa nyaman dan pesan yang disampaikan dapat tersalurkan secara efektif, sehingga adanya tanggapan baik atau umpan balik dari para pemilik akun.

3. *Collaboration* (Kolaborasi)

“Work together to make every better things more effective and efficient.” Merupakan kolaborasi antara media sosial instansi dengan pemilik akun, dimana melalui interaksi pada konten yang ada mereka saling memberikan kontribusi bermanfaat sehingga menjadi lebih efektif dan efisien.

4. *Connection* (Koneksi)

“The relationship we have built and maintained.” Memiliki arti untuk menjaga dan mempertahankan interaksi yang telah dibangun. Hal ini dapat membuat pemilik akun merasa dekat dengan media sosial instansi atau perusahaan secara berkelanjutan.

2.3 Operasionalisasi Konsep

Dalam penelitian ini, Operasionalisasi Konsep pada pengelolaan konten media sosial Instagram sebagai media publikasi dan informasi publik yang diterapkan oleh pengelola Instagram @kemendagri diantaranya sebagai berikut:

2.3.1. Strategi pemetaan konsep konten

Untuk mengevaluasi dan mengorganisir agar lebih efektif dan menarik dalam pemyampiannya, pengelola harus memiliki strategi sebelum mengunggah konten pada media sosial Instagram. Mulai dari perencanaan konsep dengan melakukan *brainstorming*, menentukan yang bertanggungjawab akan penugasan tersebut, hingga eksekusi pembuatan konten dengan memvisualisasikan konten semenarik mungkin. Hal tersebut

dapat mamaksimalkan kualitas konten yang diunggah pada Instagram @kemendagri agar tercapainya *engagement* antara pengikut dengan media sosial Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

2.3.2. Responsifitas dalam membalas komentar dan *direct messege* (DM)

Adanya Instagram menjadi media yang digunakan untuk berinteraksi dan berkomunikasi antara pengelola akun dengan pengikut. Terutama Instagram @kemendagri merupakan bagian dari media sosial instansi pemerintah, sehingga harus bisa menjembatani antara aspirasi, kritik, saran, dan pertanyaan dari masyarakat yang ditujukan kepada Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

2.3.3. Aktif menggunakan Instagram *story*

Hal ini dilakukan dengan mengunggah foto dan video kegiatan atau informasi lainnya yang berhubungan dengan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Dengan mengoptimalkan penggunaan fitur Instagram *story* tentu membuat pengikut lebih mengetahui inti dari informasi yang diberikan. Selain itu dapat membangun interaksi yang berbeda dengan komentar atau DM, karena pada Instagram *story* terdapat banyak fitur menarik lainnya seperti *question & answer* dan lain-lainnya yang dapat menjawab pertanyaan dari pengikut. Lalu ada juga penggunaan *highlights*, fitur tersebut juga dapat digunakan untuk mempermudah pengikut mencari

informasi tentang Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia berdasarkan kategorial yang ada.

2.4 Profil Instansi

2.4.1 Sejarah Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia

Saat zaman Hindia Belanda sampai tahun 1942, *Departement Van Binnenlands Bestuur* atau bermula disebut Depdagri yang tugasnya transmigrasi, jabatan Kepolisian, dan agraria. Setelah itu pada zaman pendudukan Jepang (tahun 1942-1945), *Departement van Binnenland Bestuur* oleh pemerintah Jepang diubah menjadi *Naimubu* yang tanggung jawabnya juga terkait urusan sosial, agama, kesehatan, pendidikan, pengajaran dan kebudayaan. *Naimubu* atau Departemen Dalam Negeri berkantor di Jl.Sagara No.7 Jakarta sampai Proklamasi tanggal 17 Agustus 1945.

Departemen Dalam Negeri dibentuk pada saat Kabinet Presidensial yang pertama. Bersamaan dengan disahkannya Surat Edaran Menteri Pertama pada tanggal 26 Agustus 1959 No. 1/MP/RI/1959 sebutan Departemen diikrarkan. Departemen Dalam Negeri dalam Kabinet Pembangunan dibentuk berdasarkan Keputusan R.I. No. 183 tahun 1968. Nomenklatur Departemen Dalam Negeri berubah menjadi Kementerian Dalam Negeri pada tahun 2010 sesuai dengan Permendagri Nomor 3 Tahun 2010 tentang Nomenklatur Kementerian Dalam Negeri. Sejak berdirinya Kementerian Dalam Negeri, yang bermula dari Kabinet Presidensial

sampai Kabinet Gotong Royong hingga Kabinet Kerja sudah mengalami beberapa kali pergantian menteri yang memegang Jabatan di Kemendagri.

2.4.2 Visi dan Misi

Visi:

“Kementerian Dalam Negeri Mampu Menjadi POROS Jalannya Pemerintahan dan Politik Dalam Negeri, Meningkatkan Pelayanan Publik, Menegakkan Demokrasi Dan Menjaga Integrasi Bangsa”

Misi:

1. Memantapkan ideologi dan wawasan kebangsaan dengan memperkuat pengamalan terhadap Pancasila, UUD 1945, kebhinekaan, menegakkan persatuan dan kesatuan, demokratisasi, serta membangun karakter bangsa dan stabilitas dalam negeri
2. Mewujudkan efektivitas penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan umum melalui harmonisasi hubungan pusat-daerah, menciptakan ketentraman, dan ketertiban umum, serta meningkatkan pendayagunaan administrasi kependudukan
3. Mewujudkan efektivitas penyelenggaraan desentralisasi dan otonomi daerah melalui peningkatan kapasitas dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan serta didukung pengelolaan anggaran dan keuangan yang akuntabel dan berpihak kepada rakyat

4. Mendorong terwujudnya keserasian dan keadilan pembangunan antar wilayah dan daerah melalui pembangunan dari pinggiran dengan memperkuat daerah dan desa serta perbatasan
5. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan efektif dengan didukung aparatur yang berkompeten dan pengawasan yang efektif dalam rangka pemantapan pelayanan publik

2.4.3 Substansi Humas Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia

Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri merupakan unsur pembantu pimpinan yang berada dibawah naungan Menteri dan memiliki tanggung jawab juga kepada Menteri. Sekretariat Jenderal dipimpin oleh Sekretaris Jenderal. Berdasarkan Peraturan Mendagri Nomor 137 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri menjelaskan tentang tugas, kedudukan, dan fungsi Sekretariat Jenderal yakni menyelenggarakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian. Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri terdiri atas: Biro Perencanaan; Biro Kepegawaian; Biro Organisasi dan Tatalaksana; Biro Hukum; Biro Keuangan dan Aset; Biro Administrasi; Biro Umum; Pusat Data dan Sistem Informasi; Pusat Penerangan; dan Pusat Fasilitasi Kerja Sama.

Pusat Penerangan sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 774 Permendagri Nomor 137 Tahun 2022 merupakan bagian dari Sekretariat Jendral yang memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan dukungan yang bersifat substansif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian dan Pemerintah Daerah di Bidang Penerangan Masyarakat. Saat ini Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri berada dibawah Pimpinan Drs. Benny Irwan, M.Si., M.A. Pusat Penerangan terdiri atas Subbagian Persuratan, dan Kelompok Jabatan Fungsional. Sementara itu untuk Sub Bagian Persuratan dipimpin oleh Dra. Ida Purwati.

Setelah dikeluarkannya Susunan Organisasi Tatakerja 137 Tahun 2022 sistemasi kerja pada Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri tidak lagi menerapkan Sub Bidang, melainkan pembagian unit kerjanya berdasarkan SK Tim, dimana pada Kelompok Jabatan Fungsional terdapat Substansi Humas yang bertanggung jawab atas 3 Sub Koordinator diantaranya: Sub Koordinator Peliputan dan Dokumentasi; Sub Koordinator Analisa Media Massa dan Sosial; serta Sub Koordinator Lembaga Media dan Pers.

Ketiga Sub koordinator tersebut merupakan bagian yang menaungi Substansi Humas Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri yang memiliki tanggung jawab untuk menjaga nama baik, citra, dan reputasi instansi Kementerian Dalam Negeri serta menjaga harmonisasi hubungan internal dan eksternal instansi, baik sesama pegawai maupun staf pemerintahan. Substansi Humas Pusat Penerangan Kementerian Dalam

Negeri juga bertanggung jawab atas opini positif terhadap Pimpinan beserta komponen lainnya dalam lingkup Kementerian Dalam Negeri. Upaya yang dilakukan untuk menciptakan tujuan tersebut diantaranya: melakukan peliputan dan fotografi pada setiap Agenda yang dilakukan didalam lingkup Kementerian Dalam Negeri, serta membuat *press release* dengan mengkolaborasikan foto serta video atau dokumentasi yang merupakan hasil peliputan. Upaya tersebut dilakukan dengan tujuan sebagai bentuk keterbukaan informasi serta menciptakan opini positif terhadap Kementerian Dalam Negeri. Keterbukaan informasi yang dilakukan oleh Substansi Humas Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri dengan memanfaatkan berbagai media resmi, baik media sosial maupun *website*.

Biodata :

- Alamat : Jl. Merdeka Utara No. 7 (Gedung B Lantai 5), Gambir, Kota Jakarta Pusat (10110)
- Telepon : (021) 3450038
- E-mail : Pusdatin@Kemendagri.go.id
- Webside : kemendagri.go.id
- Media Sosial : kemendagri
- Youtube : Kemendagri RI

2.4.4 Tugas dan Fungsi Pokok Sub Koordinator Substansi Humas Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia

1. Sub Koordinator Peliputan dan Dokumentasi:

- a. Mengumpulkan, menyaring, serta mendokumentasikan sebagai bentuk penerbitan informasi publik.
- b. Memantau, mengevaluasi, dan melaporkan pelaksanaan tugas dukungan substansif di bidang pusat penerangan masyarakat

2. Sub Koordinator Analisa Media Massa dan Sosial:

- a. Menganalisa isi dan mengelola media massa dan media sosial yang ada pada Kementerian Dalam Negeri
- b. Melakukan koordinasi dengan pemerintah daerah mengenai fasilitas di bidang penerangan masyarakat

3. Sub Koordiantor Lembaga Media dan Pers

- a. Merumuskan dan membina hubungan dengan lembaga publikasi, media atau pers
- b. Menyusun *planning* program kerja dan mengelola dana pusat administrasi aparatur sipil negara

2.4.5 Struktur Organisasi Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia

M.2. BAGAN STRUKTUR ORGANISASI PUSAT PENERANGAN



Sumber : Permendagri 137 Tahun 2022

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia

Adapun Struktur Organisasi Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri sebagai berikut:

1. Kepala Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri: Drs. Benny Irwan, M.Si., M.A.
2. Kepala Sub Bagian Persuratan: Dra. Ida Purwati.
3. Kepala Kelompok Jabatan Fungsional:
 - Sub Koordinator Peliputan dan Dokumentasi: Dra. Nerlin Florentina Br. Tarigan
 - Sub Koordinator Analisa Media Massa dan Sosial: Raden Aten Hasan Rifai., S.Sos., M.Si
 - Sub Koordiantor Lembaga Media dan Pers: Syahdino Pratama, S,I,Kom.