

**PERAN HUMAS DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURAKARTA DALAM
MEMANFAATKAN INSTAGRAM UNTUK MEMBANGUN CITRA POSITIF**

Dodit Setiawan^{1*}, Rahmat Wisudawanto², Sofia Ningsih Rahayu Putri³

Universitas Sahid Surakarta

Email: sdodit4@gmail.com

ABSTRAK

Dinas Perhubungan sebagai instansi pemerintah peduli terhadap kenyamanan pengguna jalan dengan memberikan informasi terkait transportasi kepada masyarakat melalui media instagram. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan peran humas Dinas Perhubungan Surakarta dalam memanfaatkan media sosial Instagram untuk membangun citra positif. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif. Adapun metode pengumpulan data menggunakan dokumentasi yaitu screenshot postingan Instagram dan wawancara dengan staff humas Dinas Perhubungan Surakarta. Responden dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa humas Dinas Perhubungan Surakarta memiliki peran, yaitu: (1) Communicator; (2) Relationship; (3) Back Up Management; dan (4) Corporate Image. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa peran humas Dinas Perhubungan Surakarta dalam memanfaatkan media sosial instagram dapat membangun citra positif di masyarakat.

Kata kunci: Humas, Media Sosial, Instagram, Citra, Dinas Perhubungan Surakarta.

ABSTRACT

The Transportation Office as a government agency, cares about the comfort of road users by providing information related to transportation to the public through Instagram. This study aims to explain the role of the Surakarta Transportation Office public relations in utilizing Instagram social media to build a positive image. This research belongs to qualitative descriptive research. The data collection method used documentation, namely screenshots of IG posts and interviews with the public relations staff of the Surakarta Transportation Office. Respondents were selected based on specific criteria. The results of this study indicate that the public relations of the Surakarta Transportation Office have roles, namely: (1) Communicator; (2) Relationships; (3) Back Up Management; and (4) Corporate Image. The study concluded that the role of public relations for the Surakarta Transportation Office in utilizing Instagram social media can build a positive image in society.

Keywords: Public Relations, Social Media, Instagram, Image, Surakarta Transportation Office.

PENDAHULUAN

Di zaman keterbukaan informasi seperti sekarang ini, dimana publik atau masyarakat menjadi semakin kritis terhadap pemberitaan, peran humas sangat penting sebagai layanan publik untuk menyediakan informasi yang jelas dan sesuai fakta yang ada di instansi, perusahaan, dan organisasi lain dengan cara yang baik dan benar agar dapat diterima oleh publik. Humas (Hubungan Masyarakat) atau *public relations* adalah seni menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu atau organisasi. Humas diharapkan dapat menjalankan tugasnya untuk membina hubungan yang harmonis antara instansi dengan publiknya. Peran humas antara lain menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara instansi dengan publiknya, baik publik internal maupun eksternal dalam rangka menanamkan pengertian. Hal ini untuk memberi kepercayaan kepada publik internal maupun eksternal, karena kepercayaan dari publik merupakan tujuan dari humas yang harus dicapai guna mendapat

citra positif dari publik internal maupun eksternal. Seorang humas juga harus memiliki hubungan baik dengan media, karena humas diwajibkan membuat rilis berita tentang instansi tempat dia bekerja dan membagikannya kepada publik eksternal. Dengan humas memiliki hubungan baik dengan media, maka media dapat membantu humas dalam membagikan rilis berita yang telah dibuat melalui media cetak maupun media online. Apabila sebuah instansi terkena isu yang tidak benar, maka seorang humas harus siap menanggapi isu tersebut dan mengklarifikasinya dengan kebenaran dan fakta yang ada di instansi tersebut. Jika humas tidak mengklarifikasinya, maka hal ini dapat mencoreng citra positif instansi dan publik akan kehilangan kepercayaan terhadap instansi. Hal ini sesuai dengan pernyataan.

Dalam menjalankan perannya, Humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta menggunakan media pers dalam hal publikasi. Mereka menjalin hubungan relasi bersama media sebagai salah satu bentuk komunikasi eksternal institusi. Pada konteks ini humas Dishub Kota Surakarta dituntut kreatif, inspirasi, dan adaptif agar terjalin hubungan yang profesional dan produktif dengan media. Peran humas dewasa ini dirasakan sangat penting. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya suatu bagian yang melaksanakan peran sebagai humas dalam suatu instansi, maka humas tersebut dapat dijadikan sebagai wakil atau duta dari suatu instansi. Selain itu, dengan adanya humas dalam suatu instansi akan mempermudah suatu instansi untuk memberikan pemahaman aktivitas dari instansi tersebut kepada publik melalui kegiatan komunikasi. Untuk mendukung perannya, seorang humas membutuhkan alat yang efektif dan efisien untuk menunjang perannya.

Perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat berpengaruh besar terhadap situasi kehidupan sehari – hari saat ini, salah satunya adalah media sosial. Media sosial adalah sebuah media untuk bersosialisasi satu sama lain dan dilakukan secara online yang memungkinkan manusia untuk saling berinteraksi satu sama lain. Media sosial menghapus batasan – batasan manusia untuk bersosialisasi, batasan ruang maupun waktu, dengan media sosial ini manusia dimungkinkan untuk berkomunikasi satu sama lain dimanapun mereka berada dan kapanpun, tak peduli seberapa jauh jarak mereka, dan tidak peduli siang ataupun malam. Dengan inovasinya yang terus berkembang, penggunaan media sosial kini bukan lagi sebagai ajang untuk ekspresi diri, melainkan sebuah alat untuk menyebarkan informasi yang ada kepada publik. Media sosial pun kini merupakan media yang saling berkaitan dengan seorang Humas, seorang praktisi humas membutuhkan alat untuk menyebarkan informasi mengenai instansinya serta dapat dijangkau dengan mudah oleh publik. Oleh karena itu, media sosial ini dipilih oleh Humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta sebagai alat media nya.

Selanjutnya dalam menyebarkan informasi, terdapat berbagai macam media online yang dapat dipilih oleh praktisi humas. Dengan semakin banyaknya masyarakat dalam menggunakan internet, pemanfaatan media sosial dinilai lebih efektif untuk menyebarkan informasi. Dengan berjalannya waktu masyarakat yang dahulu mencari informasi dengan mendengarkan media televisi, koran ataupun radio, sekarang masyarakat lebih berinisiatif mencari sebuah informasi melalui media online salah satunya dengan menggunakan media sosial.

Media sosial Instagram dipilih oleh humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta karena mudah untuk menyebarkan informasi di kalangan masyarakat sekarang. Akun Instagram Dinas Perhubungan Kota Surakarta berisikan konten-konten kegiatan yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta selalu didokumentasikan, baik berupa video ataupun foto yang dilanjutkan untuk disebarluaskan melalui media sosial Instagram. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat mengetahui kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta, sehingga masyarakat lebih cepat memberikan respon kepada postingan tersebut dan Dinas Perhubungan Kota Surakarta dapat membangun citra positif pada pandangan masyarakat.

Dengan demikian pentingnya keberadaan media *online* Instagram sebagai sarana wadah humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta dalam menjalankan peran menjadi menarik untuk diteliti.

TINJAUAN PUSTAKA

Widjaja (2008:1) menyatakan bahwa komunikasi ialah hubungan kontak antar dan antara manusia baik individu maupun kelompok. Suprpto (2011) membagi proses komunikasi menjadi dua tahap yaitu, tahap sekunder dan tahap primer. Proses komunikasi secara primer ialah proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang/symbol sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi ialah bahasa lisan, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara komunikatif.

Ruslan (2012:22) menyatakan bahwa pada intinya peran utama **public relations** adalah Sebagai *communicator* atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya dan Membina *relationship*, adalah berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publik, adalah sebagai berikut:

a. Communicator

Sebagai komunikasi maupun penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya.

b. Relationship

Membina hubungan positif dan saling menguntungkan dengan pihak publik.

c. Back Up Management

pendukung dalam fungsi manajemen organisasi.

d. Corporate Image

peranan *public relations* berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya.

Sutisna (2001: 332) menyatakan bahwa terdapat empat peran citra bagi organisasi antara lain adalah :

- a. Citra menceritakan harapan bersama kampanye pemasaran eksternal. Citra positif memberikan kemudahan perusahaan untuk berkomunikasi dan mempunyai tujuan secara efektif sedangkan citra negatif sebaliknya.
- b. Citra sebagai penyaring yang mempengaruhi persepsi pada kegiatan perusahaan. Citra positif menjadi pelindung terhadap kesalahan kecil pada kualitas teknis dan fungsional, artinya jika suatu waktu terdapat kesalahan kecil dalam fungsi produk, biasanya citra (*image*) masih mampu jadi pelindung dari kesalahan tersebut.
- c. Citra adalah fungsi dari pengalaman dan juga harapan konsumen atas kualitas pelayanan perusahaan. Jika kinerja pelayanan memenuhi atau melebihi citra yang dihasilkan, maka kinerja pelayanan itu berfungsimeingkatkan bahkan meningkatkan

citra perusahaan tersebut. Namun jika kinerja kerja dibawah citra maka pengaruhnya akan berlawanan.

- d. Citra mempunyai pengaruh penting pada manajemen, dengan kata lain citra mempunyai dampak internal. Citra yang kurang nyata dan jelas mungkin akan mempengaruhi sikap karyawan terhadap organisasi yang mempekerjakannya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif karena penelitian ini menjelaskan tentang peran dan fungsi humas Dinas Perhubungan Surakarta dalam mencapai citra positif kepada masyarakat kota Solo melalui media sosial (*instagram*). Rakhmat (2001:24) menjelaskan bahwa metode kualitatif yaitu, jenis penelitian yang sumber datanya tidak diperoleh melalui prosedur statistik, jenis penelitian ini menguraikan apa adanya tentang suatu variabel, gejala, atau keadaan. Lokasi penelitian yang dipilih oleh penulis adalah Dinas Perhubungan Kota Surakarta, mengapa pemilihan lokasi penelitian di Dinas Perhubungan Kota Surakarta? Karena peneliti ingin melihat apakah di dalam instansi pemerintahan (Dinas Perhubungan Kota Surakarta) sudah memanfaatkan media sosial Instagram dengan baik atau tidak dalam membangun citra instansi tersebut. Hal tersebut menjadi daya tarik sendiri bagi peneliti dalam meneliti peran humas dinas perhubungan kota Surakarta dalam memanfaatkan media sosial Instagram untuk membangun citra positif

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberi informasi mengenai data (Sugiyono 2009:137). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data yang diambil melalui *instagram* dan informan. Dalam penelitian ini tidak semua postingan di media sosial (*instagram*) Dinas Perhubungan Kota Surakarta akan dianalisa. Data penelitian hanya mengambil postingan kegiatan yang berkaitan dengan peran humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Sedangkan metode pengumpulan data menggunakan dokumentasi yaitu screenshot postingan IG Dinas Perhubungan dan wawancara dengan staff humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta.

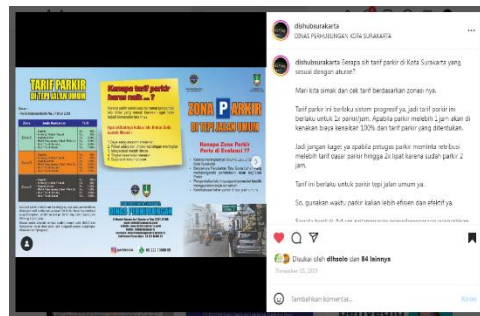
Penarikan Kesimpulan, penelitian dari awal mengumpulkan data dan mencari arti data yang dikumpulkan, setelah data disajikan. Peneliti dapat memberikan makna, tafsiran, argumen membandingkan data dan mencari hubungan antara satu komponen dengan komponen lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta

- a. **Peran Humas sebagai *communicator*** atau penghubung antara organisasi yang diwakili dengan publiknya.

Pada peran ini humas harus dapat membuat publik memahami maksud dari tujuan organisasi. Adapun tujuan Dinas Perhubungan yaitu mewujudkan keselamatan, kelancaran, ketertiban dan kenyamanan lalu lintas angkutan darat terkhusus wilayah kota Surakarta. Data-data *screenshot* yang mewakili peran humas sebagai *communicator* berjumlah 4 data dengan nomer data 001;005;006;007,. Selanjutnya, analisis terkait peran humas sebagai *communicator* dapat dilihat pada paparan data berikut:



Data screenshot 001/IG/P/2020 merupakan salah satu contoh data peran humas sebagai *communicator*. Pada postingan tersebut Humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta ingin memberikan informasi seputar pelayanan tarif dari zona parkir yang berada di kota Surakarta. Sebagai contoh tarif zona C yaitu Rp 2000 untuk sepeda motor. Selain itu, pada postingan terdapat juga informasi layanan yang mewakili dari tujuan Dinas Perhubungan kota Surakarta. Informasi ini di tunjukkan pada caption atau visi dan misi dishub.

b. Peran Humas sebagai *Relationship*,

Pada peran ini, humas berusaha membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan publiknya. Serta bertujuan untuk mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran positif publik terhadap institusi. Data-data *screenshot* yang termasuk peran humas pada kategori Relationship berjumlah 4 data dengan nomer data 002;008;009;010. Analisis peran humas dalam kategori *relationship* dapat dilihat pada data berikut:

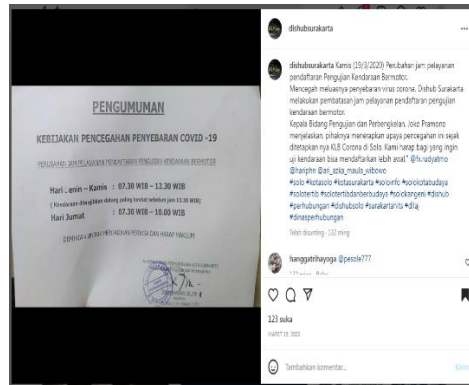


Data *screenshot* 002/IG/P/2020 diatas merupakan salah satu contoh data peran sebagai *relationship*. Pada postingan tersebut Humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta ingin memberikan informasi seputar Himbauan bersepeda secara bergerombol selama pandemi covid-19. Postingan tersebut merupakan gambaran kerja sama yang saling menguntungkan antara warga dengan Dinas Perhubungan kota Surakarta dalam hal penggunaan jalan raya. Sebagai contoh pada postingan tersebut dapat diamati bahwa postingan yang disampaikan sedang melakukan himbauan kepada pengguna jalan raya khususnya pesepeda, sehingga seluruh pengguna jalan dapat menghindari penyebaran covid dan kemacetan yang disebabkan oleh pengguna sepeda yang bergerombol. Serta dikolom komentar terdapat respon positif dari publik.

Peran humas sebagai *Back up Management*

Peran humas sebagai *Back up Management* yaitu sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi. Dimana humas bertugas untuk membantu dan membangun komunikasi bersama, pengertian, dukungan, kerja sama, antara organisasi dan publik.

Data-data screenshot yang mewakili peran humas sebagai *Back up Management* berjumlah 4 data dengan nomer data 003;011;012;013. Selanjutnya, analisis terkait peran humas sebagai *Back up Management* dapat dilihat pada paparan data berikut:



Data screenshot 003/IG/P/2020 diatas merupakan salah satu contoh data peran humas sebagai *back up management*. Pada postingan tersebut Humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta ingin memberikan informasi seputar pembatasan jam operasional. Sebagai contoh pada postingan tersebut menggambarkan selama pandemi covid berlangsung untuk sementara waktu layanan (Pendaftaran pengujian kendaraan bermotor) melakukan pembatasan jam operasional. Hal ini dilakukan untuk penyebaran virus corona sejak ditetapkan KLB Solo. Selain itu, pada postingan terdapat juga informasi layanan yang mewakili dari tujuan Dinas Perhubungan kota Surakarta. Informasi ini di tunjukkan pada caption atau visi dan misi dishub.

c. Peran humas sebagai *corporate image*

Peran *corporate image* humas mempunyai arti bahwa humas berupaya untuk menciptakan citra bagi organisasi, walaupun pengertian citra sendiri abstrak, tetapi wujudnya dapat dirasakan dari penilaian baik semacam tanda respek atau rasa hormat dari publik terhadap organisasi.

Data-data screenshot yang mewakili peran humas sebagai *corporate image* berjumlah 4 data dengan nomer data 004;014;015;016. Selanjutnya, analisis terkait peran humas sebagai *corporate image* dapat dilihat pada paparan data berikut:



Data screenshot 004/IG/P/2020 diatas merupakan salah satu contoh data peran humas sebagai *corporate image*. Pada postingan tersebut Humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta ingin memberikan informasi seputar cara menyebrang menggunakan zebra cross di lingkungan sekolah. Sebagai contoh postingan tersebut menunjukkan bahwa Dinas

Perhubungan kota Surakarta membuat kegiatan Zona Selamat Sekolah (ZOSS) di halaman kantor Dinas Perhubungan Kota Surakarta yang diikuti oleh anak-anak dan guru. Tujuan dari kegiatan tersebut untuk mengenalkan kepada siswa tentang rambu lalu lintas, dan cara menyeberang di jalan yang benar. yang didampingi oleh karyawan Dinas Perhubungan kota Surakarta. Selain itu, postingan tersebut mewakili visi dan misi dari Dishub.

Citra Humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta.

Parameter	Presentase	
	YA	TIDAK
Postingan pada <i>instagram</i> humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta efektif dan mudah dimengerti	100%	
Postingan pada <i>instagram</i> humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta dapat mempengaruhi persepsi terkait dengan Dinas Perhubungan Kota Surakarta	100%	
Postingan pada <i>instagram</i> humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta meningkatkan citra Dinas Perhubungan Kota Surakarta	100%	
Postingan pada <i>instagram</i> humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta membentuk sikap positif terhadap Dinas Perhubungan Kota Surakarta	100%	

Berdasarkan hasil dari kuesioner citra positif pada humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta memiliki citra positif di masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari responden yang menjawab pertanyaan setuju (iya) pada setiap data berdasarkan indikator-indikator citra

positif pada tabel. Selanjutnya, juga menunjukkan bahwa semua responden memberikan 100% jawaban setuju terkait dengan indikator-indikator pada citra positif humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta dalam memanfaatkan media sosial instagram dapat membangun citra positif di masyarakat.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian mengenai Peran Humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta dalam memanfaatkan media sosial untuk membangun citra positif melalui postingan *Instagram* memiliki peran yaitu : (1) *communicator*; (2) *relationship*; (3) *Back up Management* dan (4) *corporate image*. Selain itu, Dinas Perhubungan Kota Surakarta yang dapat membangun citra positif di masyarakat yang ditunjukkan dengan jawaban responden penelitian. Responden memberikan 100% jawaban setuju terkait dengan indikator-indikator pada citra positif humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta.

SARAN

1. Penelitian ini menganalisis Peran Humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta dengan menggunakan teori Dozier & Broom dalam Ruslan (2006). Penelitian selanjutnya dapat diharapkan menggunakan teori peran humas yang berbeda.
2. Penelitian ini hanya meneliti postingan media *online* Instagram Dinas Perhubungan Kota Surakarta yang berkaitan dengan adanya Peran Humas. Oleh karena itu, penelitian Peran Humas selanjutnya mungkin dapat menggunakan media *sosial* selain instagram untuk mendapatkan data yang dimiliki oleh Humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta.
3. Pihak Humas Dinas Perhubungan Kota Surakarta hendaknya lebih memperjelaskan keterangan atau *caption* untuk postingan yang sedang di *upload* dan lebih sering memposting kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta di *Instagram*. Hal ini akan dapat menaikkan citra dari instansi Dinas Perhubungan Kota Surakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Widjaja Tunggal. (2008). Dasar – Dasar Customer Relationship Management (CRM). Jakarta: Harvindo.
- Ruslan, Rusady. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta: (2006).
- Sugiyono, (2009). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta.
- Suprpto, Tommy. (2011). *Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*, Jakarta : PT. BukuSeru.
- Sutisna. (2001). Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung