

PERAN HUMAS PENGADILAN NEGERI SURABAYA DALAM MEMANFAATKAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM

Rifki Bunayya Hidayat*, Sofia Ningsih Rahayu Putri², Rahmat Wisudawanto³
Universitas Sahid Surakarta
Email : rifkikibun@gmail.com

ABSTRAK

Pengadilan Negeri berperan dalam penegakan hukum dan memberikan informasi tentang layanan hukum melalui media sosial Instagram. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan peran Humas di Pengadilan Negeri Surabaya dalam memanfaatkan media sosial Instagram. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data meliputi dokumentasi yaitu screenshot postingan Instagram dan wawancara dengan staf Humas Pengadilan Negeri Surabaya. Responden dipilih berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Humas Pengadilan Negeri Surabaya memiliki peran, yaitu: (1) communicator; (2) relationships; (3) backup management; dan (4) corporate image. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa Humas Pengadilan Negeri Surabaya berhasil menjalankan perannya dengan memanfaatkan media sosial.

Kata kunci: Peran Humas, Media Sosial, Instagram, Pengadilan Negeri Surabaya

ABSTRACT

The district court has a role in enforcing the law and providing information about legal services through Instagram social media. This study aims to explain the role of public relations at the Surabaya district court in utilizing Instagram social media. This research belongs to qualitative descriptive research. The data collection method includes documentation, namely screenshots of Instagram posts and interviews with public relations staff at the Surabaya district court. Respondents were selected based on predetermined criteria. The results of this study indicate that the public relations of the Surabaya district court have roles, namely: (1) communicator; (2) relationships; (3) backup management; and (4) corporate image. The research concluded that the public relations of the Surabaya district court were successful in carrying out its role by utilizing social media.

Keywords: The Role of Public Relations, Social Media, Instagram, Surabaya District Court

PENDAHULUAN

Di zaman keterbukaan informasi seperti sekarang ini, peran Humas sangat penting sebagai layanan publik yang menyediakan informasi secara jelas dan sesuai fakta yang ada di instansi, perusahaan, dan organisasi lain dengan cara yang baik dan benar agar dapat diterima dengan baik 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 (Setiawan, 2019). Humas diharapkan dapat menjalankan tugasnya untuk membina hubungan yang harmonis didalam instansi, dan juga antara instansi dengan publiknya. Hal ini dilakukan guna mendapat kepercayaan terhadap publik internal maupun eksternal, karena kepercayaan dari publik merupakan tujuan dari Humas yang harus dicapai untuk mendapat citra positif dari publik internal maupun eksternal. Seorang Humas juga harus memiliki hubungan baik dengan media, karena Humas diwajibkan membuat informasi positif tentang instansi tempatnya bekerja untuk diberitakan kepada publik eksternal. Jika Humas memiliki hubungan yang baik dengan media, media dapat membantu Humas dalam penyebaran berita yang telah dibuat melalui media cetak maupun media online. Apabila sebuah instansi terkena isu yang tidak benar, seorang Humas harus siap menanggapi isu tersebut dan mengklarifikasinya dengan kebenaran dan fakta yang ada di instansi tersebut. Jika Humas tidak mengklarifikasinya, isu

tersebut dapat merusak citra positif pada instansi tersebut sehingga publik akan kehilangan kepercayaan terhadap instansi. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kusumastuti (2001:201) bahwa fungsi korektif dari Humas adalah sebagai “pemadam kebakaran”. Artinya, apabila sebuah organisasi/lembaga terjadi masalah-masalah (krisis) dengan publik, maka Humas harus berperan dalam mengatasi terselesainya masalah tersebut.

Dalam menjalankan perannya, Humas Pengadilan Negeri Surabaya menggunakan media pers dalam hal publikasi. Mereka menjalin hubungan relasi bersama media sebagai salah satu bentuk komunikasi eksternal institusi. Pada konteks ini Humas Pengadilan Negeri Surabaya dituntut agar dapat kreatif, inspiratif, dan adaptif agar terjalin hubungan mutualisme yang profesional dengan media. Peran Humas dianggap cukup vital karena dengan adanya suatu bagian yang melaksanakan peran sebagai Humas dalam suatu instansi, maka Humas tersebut bisa menjadi perwakilan atau duta dari suatu instansi. Selain itu, dengan adanya Humas dalam suatu instansi dapat mempermudah suatu instansi dalam memberikan pemahaman aktivitas dari instansi tersebut kepada publik melalui kegiatan komunikasi. Dalam menjalankan perannya, seorang Humas membutuhkan alat yang efektif dan efisien untuk menyampaikan pemahamannya.

Perkembangan teknologi dan informasi yang cepat memiliki pengaruh besar terhadap keadaan kehidupan sehari – hari, salah satunya adalah media sosial. Media sosial adalah sebuah media yang digunakan untuk bersosialisasi satu sama lain dan dilakukan secara online yang memungkinkan manusia untuk saling berinteraksi satu sama lain. Media sosial mampu membuat manusia dapat berkomunikasi satu sama lain tanpa batasan jarak maupun waktu. Seiring dengan inovasinya yang terus berkembang, media sosial tidak hanya digunakan sebagai sarana untuk mengekspresikan diri, namun bisa juga dipakai menjadi 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 seperti media sosial untuk menyebarkan informasi mengenai perusahaannya yang dapat dijangkau dengan mudah oleh publik sehingga citra positif dari instansi tersebut dapat dilihat melalui postingan media sosial mereka. Sehubungan dengan generasi milenial yang lebih sering mengakses informasi melalui media sosial dibandingkan media yang lain.

Humas Pengadilan Negeri Surabaya menggunakan media sosial Instagram sebagai sarana untuk menyebarkan informasi kepada kalangan masyarakat. Hal ini disebabkan Instagram sendiri merupakan salah satu media sosial yang cukup populer digunakan baik kalangan milenial hingga sebagian generasi Y. Akun Instagram Pengadilan Negeri Surabaya sendiri sudah mempublikasikan beberapa konten kegiatan yang telah atau sedang dijalankan. Hampir semua kegiatan yang dilakukan Pengadilan Negeri Surabaya selalu didokumentasikan dalam bentuk video maupun foto yang kemudian disebarluaskan melalui media sosial Instagram agar masyarakat mengetahui kegiatan apa saja yang sedang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Surabaya. Terlebih di masa pandemi COVID-19 yang sedang dihadapi seluruh dunia sejak tahun 2020, banyak pihak ataupun instansi yang harus terkena imbasnya. Pengadilan Negeri Surabaya pun tidak lepas dari permasalahan ini. Sebagaimana pada Januari dan Juli 2021 Pengadilan Negeri Surabaya harus melaksanakan *lockdown* atau menutup layanan secara langsung setelah melonjaknya kasus positif diantara pegawai Pengadilan Negeri Surabaya. Sehingga pihak pengadilan membuka opsi layanan secara online salah satunya melalui media sosial Instagram. Namun dalam penggunaan media sosial, penulis melihat Humas Pengadilan Negeri Surabaya belum dapat mengelola akun Instagram mereka secara optimal. Dapat dilihat dari kurang aktifnya Instagram Pengadilan Negeri Surabaya dalam memposting kegiatannya, sedangkan di masa milenial sekarang masyarakat lebih cenderung mengakses informasi lewat media sosial sehingga citra positif Pengadilan Negeri Surabaya belum dapat terlihat sepenuhnya dari postingan Instagram yang mereka publikasikan, maka dari itu penulis memilih penelitian yang berjudul “Peran Humas Pengadilan Negeri Surabaya dalam memanfaatkan Media Sosial Instagram”.

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 isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara komunikasi. Ruslan (2012:22) menyatakan bahwa pada intinya peran utama publik relationship adalah sebagai komunikator 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 *publik relations* berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini menjelaskan tentang peran Humas Pengadilan Negeri Surabaya dalam memanfaatkan Media Sosial Instagram. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang yang dimulai dengan mendefinisikan konsep-konsep yang yang sangat umum, yang karena kemajuan-kemajuan penelitian mengubah definisi mereka. Selanjutnya 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. Dengan demikian, penelitian ini berusaha mengukakan tentang peran Humas Pengadilan Negeri Surabaya secara apa adanya dapat digolongkan sebagai penelitian kualitatif. Lokasi penelitian yang dipilih oleh penulis adalah Pengadilan Negeri Surabaya, setelah penulis melihat bagaimana Pengadilan Negeri Surabaya memanfaatkan media sosial Instagram. Penulis merasa Pengadilan Negeri Surabaya belum memaksimalkan pemberdayaan pada bidang tersebut, oleh karena itu penulis memilih Pengadilan Negeri Surabaya sebagai lokasi penelitian. 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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Humas Pengadilan Negeri Surabaya

a. Peran Humas Sebagai Communicator

Peran Humas sebagai communicator adalah penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya. Pada peran ini Humas harus berkomunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga mampu membuat publik memahami tujuan yang ingin dicapai oleh instansi. Sebagai contoh adalah tujuan Pengadilan Negeri Surabaya untuk menegakkan dan meningkatkan kualitas hukum terutama di wilayah kota Surabaya. Lantas bagaimana pihak Pengadilan Negeri Surabaya memanfaatkan sosial media Instagram menjadi penghubung dengan publik? Pengadilan Negeri Surabaya sendiri mencoba menyebarkan informasi tentang layanan yang

tersedia berdasarkan pertanyaan yang dilontarkan publik melalui komentar ataupun DM Instagram seperti contoh pada gambar dibawah ini.



Data screenshot 001/IG/P/2021 di atas merupakan salah satu contoh data peran Humas sebagai communicator. Pada postingan tersebut Pihak Pengadilan Negeri Surabaya memberikan informasi layanan jam kerja setiap hari senin hingga jumat pada pukul 08.00-15.00. Mengutip hasil wawancara dengan narasumber Bapak Fendy Supriyanto S.H selaku Staff IT Pengadilan Negeri Surabaya bahwa *“followers sendiri biasanya menanyakan tentang informasi pelayanan. seperti prosedur, waktu, dan persyaratan layanan.”* Maka dari itu penulis memilih gambar 001/IG/P/2021 sebagai contoh peran Humas sebagai *communicator*.

b. Peran Humas Sebagai Relationship,

Peran Humas sebagai Pembina relationship merupakan upaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan pihak publik. Pada peran ini, Humas harus bisa membangun dan membina hubungan yang positif dan juga saling menguntungkan baik publik maupun instansi itu sendiri. Bagaimana Pihak Pengadilan Negeri Surabaya membangun hubungan baik dengan publik atau instansi lainya dengan menggunakan media sosial Instagram? Yaitu dengan mengunggah bukti kegiatan kerja sama yang sedang ataupun telah dilaksanakan bersama instansi tersebut seperti pada contoh gambar dibawah ini.



Pada gambar 002/IG/P/2021 diatas memperlihatkan pihak Pengadilan Negeri Surabaya mengadakan kerjasama dengan SLB YPAC Surabaya. Perjanjian kerjasama ini dilaksanakan untuk mementoring pihak PTSP (Profil Pelayanan Satu Pintu) guna memberikan kemudahan bagi para penyandang disabilitas untuk mendapatkan pelayanan di Pengadilan Negeri Surabaya yang sama dengan masyarakat lainya. Kepala SLB YPAC, ibu Isumella pun turut hadir dan memberikan pengarahan dan juga pembekalan guna melayani kaum difabel dengan benar. Mengutip hasil wawancara dengan narasumber Bapak Fendy Supriyanto S.H selaku Staff IT Pengadilan Negeri Surabaya bahwa *“Pernah pasti, hubungan kerja kemudian hubungan komunikasi antar institusi seperti kerjasama kegiatan dengan beberapa instansi terkait”*. Maka dari itu penulis memilih gambar 002/IG/P/2021 sebagai contoh peran Humas Pembina relation.

c. 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, penegertian, dukungan, kerja sama antara organisasi dan publik. Apakah pihak Pengadilan Negeri

Surabaya dapat menggunakan social media Instagram untuk menunjang manajemen instansi? Pihak Pengadilan Negeri Surabaya dapat menginformasikan tentang hal yang terjadi yang berhubungan dengan instansi seperti pada contoh gambar dibawah.



Gambar di atas adalah contoh peran Humas sebagai back up management dimana pihak Pengadilan Negeri Surabaya menginformasikan pembatasan atau penghentian sementara pelayanan secara langsung di kantor Pengadilan Negeri Surabaya pada tanggal 18 hingga 21 Januari 2021. Sehubungan dengan banyaknya hasil positif SWAB PCR pada beberapa karyawan Pengadilan Negeri Surabaya. Selain informasi tersebut, Pengadilan Negeri Surabaya juga memberikan kontak person beberapa pegawai Pengadilan supaya masyarakat bisa tetap melakukan pengajuan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Mengutip hasil wawancara dengan narasumber Bapak Fendy Supriyanto S.H selaku Staff IT Pengadilan Negeri Surabaya bahwa *“Kami juga memanfaatkan Instagram untuk menyebarkan informasi yang berhubungan dengan kegiatan layanan yang sekiranya berguna untuk masyarakat.”* Maka dari itu penulis memilih gambar 003/IG/P/2021 sebagai contoh peran Humas back up management.

d. Peran Humas Sebagai Corporate Image

Peran Humas sebagai corporate image merupakan peranan Humas dalam upaya menciptakan dan menaikkan citra positif bagi instansi atau lembaganya di mata publik. Peran ini berarti Humas harus bisa membuat publik menilai baik ataupun mempercayai hampir seluruh bagian maupun kegiatan dari instansi ataupun Lembaga tersebut. Lantas bagaimana cara Humas memanfaatkan media sosial Instagram agar dinilai memiliki citra positif di mata publik? Contohnya seperti gambar di bawah.



Gambar di atas merupakan salah satu contoh data peran Humas sebagai corporate image. Dimana Pengadilan Negeri Surabaya mendapatkan Penghargaan dari walikota Surabaya atas dukungan dan Kerjasama dengan Pemkot Surabaya dalam layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil terintegrasi. Penghargaan ini tentu menjadi suatu hal yang membangun citra positif di mata publik. Mengutip hasil wawancara dengan narasumber Bapak Fendy Supriyanto S.H selaku Staff IT Pengadilan Negeri Surabaya bahwa *“selain menyebarkan informasi, kami juga memposting kegiatan yang sekiranya membangun citra positif di publik.”* Maka dari itu penulis memilih gambar 004/IG/P/2021 adalah contoh peran Humas corporate image.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian tentang peran Humas dalam memanfaatkan medsos IG di Pengadilan Negeri Surabaya dengan menggunakan teori-teori Dozier & Broom dalam Ruslan (2006), peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Peran Humas sebagai communicator cukup baik dengan mengunggah postingan tentang kejadian atau kegiatan yang mempengaruhi urusan layanan di Pengadilan Negeri Surabaya
2. Peran Humas sebagai Pembina relation cukup baik dengan mengunggah postingan terkait kegiatan yang dilakukan Bersama instansi lain.
3. Peran Humas sebagai back up management sangat baik dalam penyebaran informasi yang membantu masyarakat dalam menggali informasi terkait layanan di Pengadilan Negeri Surabaya.
4. 4. Peran Humas sebagai corporate image cukup baik dengan mengunggah beberapa postingan yang membantu menaikkan citra positif Pengadilan Negeri Surabaya dimata masyarakat.

Hasil analisis tentang peran Humas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Humas PN Surabaya sangat aktif dalam menjalankan peran, khususnya dalam hal back up management terkait layanan pengadilan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang ditunjukkan melalui IG. Hal ini sangat bagus dan bisa ditingkatkan untuk tahun-tahun selanjutnya.

SARAN

Penelitian ini menganalisis peran dan fungsi dalam penyebaran informasi oleh Humas Pengadilan Negeri Surabaya dengan menggunakan teori Dozier & Broom dalam Ruslan (2006). Penulis berharap adanya penelitian serupa namun menggunakan teori peran Humas yang berbeda. Penelitian ini hanya meneliti postingan media online Instagram Pengadilan Negeri Surabaya yang berkaitan tentang penyebaran informasi. Oleh karena itu penelitian Humas selanjutnya mungkin dapat memilih media sosial selain Instagram dalam mencari data yang dimiliki oleh Humas Pengadilan Negeri Surabaya. Pihak Humas Pengadilan Negeri Surabaya dapat memberikan *hashtag* yang berhubungan dan juga keterangan yang lebih jelas ataupun rinci pada *caption* postingan yang di upload. Penulis juga berharap pihak yang berlaku lebih sering memposting kegiatan ataupun informasi yang sedang dilaksanakan oleh Pengadilan Negeri Surabaya dalam bentuk postingan maupun *Insta Story*, dikarenakan hal-hal tersebut dapat menaikkan citra Pengadilan Negeri Surabaya di media sosial Instagram.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Widjaja Tunggal. (2008). Dasar – Dasar Customer Relationship Management (CRM). Jakarta: Harvindo.
- Effendy, Onong Uchjana. *Hubungan Masyarakat Suatu Study Komunikologis*. CV. Remaja Karya. Bandung: (1986)
- Canfield, R. Bertrand. PR, *Principless And Problem*, dikutip oleh Ronald E. Wolseley & Laurence R. Compell 3rd Editions. *Eploring Journalism*. Presentice Hall Inc. Englewood : (1959).
- F, Rahmadi. *Public Relations Dalam Teori Dan Praktek*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta: (1993).
- H.B. Sutopo. (2002). *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret Press.
- M.Romli, Asep Syamsul. (2012). *Jurnalistik Online: Panduan Praktis Mengelola Media Online*. Bandung, Nuansa Cendekia. Hal 34.
- 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.