

**ANALISIS PERAN HUMAS  
DALAM MENGELOLA INFORMASI DI ERA DISRUPSI  
(STUDI PADA PEMDA KABUPATEN CIREBON  
DAN PEMDA KABUPATEN SLEMAN)**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Komunikasi pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya**

**Universitas Islam Indonesia**

**DISUSUN OLEH :**

**Razni Medha Anindita**

**20321019**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN SOSIAL BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PERAN HUMAS DALAM MENGELOLA INFORMASI DI ERA  
DISRUPSI (STUDI PADA PEMDA KABUPATEN CIREBON DAN PEMDA  
KABUPATEN SLEMAN)**

Disusun oleh:

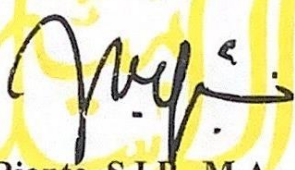
**RAZNI MEDHA ANINDITA 20321019**

**Telah disetujui dosen pembimbing skripsi untuk diujikan dan dipertahankan  
dihadapan tim penguji skripsi**

Telah disetujui:

**Tanggal: 30 Juni 2024**

**Dosen Pembimbing Skripsi**

  
**Puji Rianto, S.I.P., M.A**

**NIDN 0503057601**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PERAN HUMAS DALAM MENGELOLA INFORMASI DI ERA  
DISRUPSI (STUDI PADA PEMDA KABUPATEN CIREBON DAN PEMDA  
KABUPATEN SLEMAN)**

Disusun oleh:

**RAZNI MEDHA ANINDITA**

**20321019**

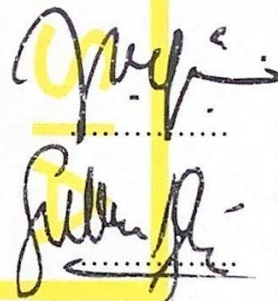
Telah dipertahankan dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia

Tanggal: 17 September 2024

Dewan penguji:

1. Ketua : Puji Rianto, S.I.P., M.A  
NIDN 0503057601
2. Anggota : Dr. Subhan Afifi, S.Sos., M.Si.  
NIDN 0528097401



Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya  
Universitas Islam Indonesia



Iwan Azzahidin Yusuf, S.IP., M.Si., Ph.D  
NIDN 0506038201

## Surat Pernyataan Integritas Akademik

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Razni Medha Anindita  
Tempat dan Tanggal Lahir : Cirebon, 29 Maret 2002  
Alamat : Jl.Pancuran Gg.Lokomotif II No.278  
NIM : 20321019  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa seluruh karya akademik yang saya hasilkan selama melaksanakan perkuliahan di Program Studi Hubungan Internasional adalah karya saya sendiri yang dikerjakan secara jujur dan independen dengan:

1. Tidak menggunakan jasa pihak ketiga (joki) dalam pengerjaan karya akademik atau menjadi pihak ketiga dalam pengerjaan karya akademik mahasiswa lain. Semua kontribusi yang telah diberikan oleh pihak lain dalam penulisan karya akademik saya telah sesuai dengan aturan dan tercantum dengan benar.
2. Tidak melakukan plagiasi yang berupa pengakuan atas hasil karya akademik orang lain. Segala gagasan atau data yang didapatkan dari karya atau pemikiran orang lain telah melalui proses parafrase dan dicantumkan pada sitasi.
3. Tidak melakukan manipulasi menggunakan kecerdasan buatan atau perangkat lunak otomatis lainnya untuk pengerjaan hal substansial dalam penulisan karya akademik.

Apabila di masa mendatang setelah kelulusan saya, ditemukan informasi yang membuktikan bahwa salah satu atau sebagian karya akademik saya tidak merupakan hasil kerja saya sendiri dan/atau merupakan pelanggaran atas pernyataan saya di atas, saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai dengan regulasi yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 6 Juli 2024

  
RAZNI M. ANINDITA

## MOTTO

“every single day is a new chance to try again,  
and all the problem will pass”

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi Allah Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat mencapai titik menyelesaikan tugas akhir ini, dengan judul “Analisis Peran Humas Dalam Mengelola Informasi Di Era Disrupsi (Studi Pada Pemda Kabupaten Cirebon Dan Pemda Kabupaten Sleman)”.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah memberikan doa, dukungan, kasih sayang terutama untuk orang-orang terdekat saya. Skripsi ini juga saya persembahkan untuk:

1. **Diri sendiri**, terima kasih sudah berjuang untuk tidak menyerah.
2. **Orang Tua**, terima kasih sudah memberikan dukungan kepada penulis.
3. **Keluarga Besar Ilmu Komunikasi UII**, terima kasih untuk seluruh dosen dan staf prodi Ilmu Komunikasi UII dan semua teman-teman Angkatan 2020.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### **Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh**

Alhamdulillahirobbil'alamin, ucapan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. atas rahmat dan karunia-Nya yang telah mengantarkan saya menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Analisis Peran Humas Dalam Mengelola Informasi Di Era Disrupsi (Studi Pada Pemda Kabupaten Cirebon Dan Pemda Kabupaten Sleman)”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Ilmu Komunikasi di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia.

Kelancaran pengerjaan skripsi ini tentunya atas rahmat dan ridha Allah SWT. dan bantuan dari banyak pihak. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih untuk berbagai pihak yang telah membantu, mendukung, menemani penulis dengan memberi semangat selama pengerjaan skripsi ini:

1. Orang tua dan adik tercinta, ayah Heri Haryono, mama Ati Royanti dan adik Raina Elysia Shahraz yang tak henti-hentinya mendoakan penulis agar selalu diberi kemudahan dan kelancaran selama kuliah sampai pengerjaan skripsi ini.
2. Dr. Phil. Qurotul Uyun, S.Psi, M.Si., Psikolog, selaku Dekan Fakultas Psikologi dan Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia.
3. Iwan awaluddin Yusuf, S.IP., M.Si., Ph.D, selaku Kepala Porgam Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Indonesia.
4. Puji Rianto, S.I.P., M.A, selaku dosen pembimbing yang telah mendampingi penulis, memberi arahan dan dukungan dengan sabar selama proses pengerjaan skripsi.
5. Dr. Subhan Afifi, S.Sos., M.Si, selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan bimbingan terbaik selama proses sidang sampai proses revisi skripsi, sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Prof. Dr.rer.soc. Masduki, S.Ag., M.Si., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberi arahan terkait akademik kepada penulis selama proses perkuliahan.
7. Segenap dosen dan staff prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu baru dan bantuan selama perkuliahan hingga menyelesaikan tugas akhir.

8. Faisal Amir, S.STP., M.M selaku Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Cirebon dan Reza Zakaria, A.Md selaku staff di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Cirebon yang telah bersedia menjadi narasumber dan membantu penulis dalam mengumpulkan data.
9. Aris Herbandang, S.IP., M.T., selaku Kepala Bagian Protokol dan Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman yang telah bersedia menjadi narasumber dalam mengumpulkan data
10. Teman-teman dekat yang penulis sayangi, Adien Trisha, Kintani Izzumi, Adelia Bakti, Merry Handayani, Rizky Adetama, Moch.Abbi, Syahla Dwi, Sarah Aulia, Desy Maharani, Dwika Noriski terima kasih telah menemani di segala kondisi, selalu mendengarkan keluh kesah, mendukung penulis, dan memberi semangat kepada penulis.
11. Teman seperjuangan kuliah sejak awal semester, Nadira Putri, Ovi Regilda, Shafiyatul Zahra, Kevin Hughie, Muhazib, Kiko Javier, ABP, Khanif, Ikhsan, yang telah bersama-sama berjuang selama masa perkuliahan sampai penyelesaian skripsi dan terima kasih sudah menemani hari-hari penulis selama di Yogyakarta.
12. Teman-teman baik selama perkuliahan, Erlita Novita dan Rahma Fitria, yang selalu memberi semangat dan menemani penulis selama penyelesaian skripsi ini.
13. Seluruh teman satu bimbingan skripsi yang telah berjuang bersama untuk menyelesaikan skripsi.

Penulis juga berterima kasih atas dukungan dan doa yang telah diberikan dan mohon maaf sebesar-besarnya untuk teman-teman, saudara, dan pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu di dalam skripsi ini. Skripsi ini masih banyak memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Namun, besar harapan penulis untuk dapat memberikan sedikit ilmu yang bermanfaat dan berguna bagi penelitian selanjutnya. Terima kasih sekali lagi penulis ucapkan untuk pihak yang telah memberikan segala kebaikan, semoga kebaikan tersebut dibalas berlipat ganda oleh Allah SWT.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb.**

## DAFTAR ISI

|                                                                   |                              |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN.....                                           | Error! Bookmark not defined. |
| LEMBAR PENGESAHAN.....                                            | Error! Bookmark not defined. |
| MOTTO.....                                                        | v                            |
| PERSEMBAHAN .....                                                 | v                            |
| KATA PENGANTAR.....                                               | vi                           |
| DAFTAR ISI .....                                                  | viii                         |
| DAFTAR GAMBAR .....                                               | x                            |
| DAFTAR TABEL .....                                                | x                            |
| ABSTRAK .....                                                     | xi                           |
| ABSTRACT .....                                                    | xii                          |
| BAB I .....                                                       | 1                            |
| PENDAHULUAN.....                                                  | 1                            |
| A. Latar Belakang .....                                           | 1                            |
| B. Rumusan Masalah .....                                          | 6                            |
| C. Tujuan.....                                                    | 6                            |
| D. Manfaat.....                                                   | 6                            |
| 1. Secara teoritis .....                                          | 6                            |
| 2. Secara praktis .....                                           | 6                            |
| E. Tinjauan Pustaka .....                                         | 6                            |
| 1. Penelitian Terdahulu.....                                      | 6                            |
| 2. Kerangka Teori.....                                            | 9                            |
| F. Metode Penelitian.....                                         | 13                           |
| 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....                           | 13                           |
| 2. Waktu dan Lokasi.....                                          | 13                           |
| 3. Informan penelitian .....                                      | 14                           |
| 4. Pengumpulan data .....                                         | 14                           |
| 5. Analisis data .....                                            | 15                           |
| BAB II.....                                                       | 16                           |
| GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....                              | 16                           |
| A. Gambaran Umum Humas dan Protokol Pemerintah Daerah Sleman..... | 16                           |
| 1. Struktur Organisasi.....                                       | 16                           |

|                                                                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2. Tugas Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman .....                                                       | 17 |
| 3. Fungsi Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman .....                                                      | 18 |
| 4. Fasilitas Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman.....                                                    | 18 |
| B. Gambaran Umum Humas dan Protokol Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon.....                                   | 20 |
| 1. Struktur Organisasi.....                                                                                    | 20 |
| 2. Tugas Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Cirebon .....                                                      | 20 |
| 3. Fungsi Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Cirebon .....                                                     | 21 |
| 4. Fasilitas Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Cirebon.....                                                   | 22 |
| BAB III.....                                                                                                   | 23 |
| TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....                                                                                     | 23 |
| A. Temuan Penelitian.....                                                                                      | 23 |
| 1. Kedudukan Humas di Pemda Kabupaten Sleman .....                                                             | 23 |
| 2. Kedudukan Humas di Pemda Kabupaten Cirebon .....                                                            | 25 |
| 3. Pandangan Pegawai Humas Terhadap Peran Humas di Pemda Kabupaten Sleman .....                                | 26 |
| 4. Pandangan Pegawai Humas Terhadap Peran Humas di Pemda Kabupaten Cirebon .....                               | 28 |
| 5. Peran Humas dalam Menghadapi Disrupsi di Pemda Kabupaten Sleman .....                                       | 29 |
| 6. Peran Humas dalam Menghadapi Disrupsi di Pemda Kabupaten Cirebon .....                                      | 45 |
| 7. Perbandingan Peran Humas di Pemda Kabupaten Sleman dan Kabupaten Cirebon dalam Menghadapi Era Disrupsi..... | 52 |
| BAB IV .....                                                                                                   | 58 |
| PENUTUP .....                                                                                                  | 58 |
| A. Kesimpulan.....                                                                                             | 58 |
| B. Saran.....                                                                                                  | 59 |
| LAMPIRAN .....                                                                                                 | 64 |
| A. Transkrip Wawancara Narasumber .....                                                                        | 64 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Sekretariat Pemda Kabupaten Sleman.....                               | 16 |
| Gambar 2. 2 Kantor Secretariat Pemda Kabupaten Sleman.....                                            | 17 |
| Gambar 2. 3 Kantor Humas Dan Protokol Komunikasi Pemda Kabupaten Sleman.....                          | 18 |
| Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Pemda Kabupaten Cirebon.....                                          | 20 |
| Gambar 2. 5 Ruang Kepala Bagian Humas Dan Protokol.....                                               | 22 |
|                                                                                                       |    |
| Gambar 3. 1 Bupati Sleman Melakukan Press Release.....                                                | 32 |
| Gambar 3. 2 Contoh Kerjasama Dengan Akun Media Sosial Lain.....                                       | 34 |
| Gambar 3. 3 Contoh Artikel Kegiatan Bupati .....                                                      | 35 |
| Gambar 3. 4 Contoh Video Youtube Di Humas Sleman.....                                                 | 36 |
| Gambar 3. 5 Contoh Video Ucapan Hari Raya .....                                                       | 38 |
| Gambar 3. 6 Contoh Tayangan Program Press Tour Di Youtube Humas Sleman.....                           | 40 |
| Gambar 3. 7 Berita Hoax Yang Beredar Di Pemda Sleman.....                                             | 41 |
| Gambar 3. 8 Berita Cara Antisipasi Hoax .....                                                         | 43 |
| Gambar 3. 9 Gerakan Deklarasi Mencegah Adanya Berita Hoax .....                                       | 44 |
| Gambar 3. 10 Akun Youtube Resmi Bagian Protokol Dan Komunikasi Kabupaten Cirebon .....                | 46 |
| Gambar 3. 11 Akun Instagram Resmi Bagian Protokol Dan Komunikasi Kabupaten Cirebon.....               | 46 |
| Gambar 3. 12 Konten ”Prokompim Sepekan” Yang Ditayangkan Di Youtube Prokompim Kabupaten Cirebon ..... | 47 |
| Gambar 3. 13 Contoh Kerjasama Dengan Akun @Cirebonbribin .....                                        | 49 |
| Gambar 3. 15 Berita Penipuan Yang Di Rilis Di Akun Instagram @Cirebonkabsaberhoaks.....               | 50 |
| Gambar 3. 14 Berita Penipuan Yang Di Rilis Di Web Diskominfo.....                                     | 50 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3. 1 Perbandingan Penerapan Peran Humas Di Pemda Kabupaten Sleman Dan Pemda Kabupaten Cirebon ..... | 57 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

## ABSTRAK

**Razni Medha Anindita, 20321019 (2024). Analisis Peran Humas Dalam Mengelola Informasi Di Era Disrupsi (Studi Pada Pemda Kabupaten Cirebon Dan Pemda Kabupaten Sleman. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia.**

Pesatnya perkembangan teknologi beberapa tahun terakhir membuat manusia dengan mudah memproduksi dan menyebarkan informasi melalui berbagai media digital. Kemajuan teknologi ini disebut sebagai era disrupsi atau revolusi digital. Pada era ini, banyak perubahan yang terjadi di segala aspek kehidupan manusia. Salah satunya pada peran Humas yang ada di pemerintahan dalam mengelola informasi di era disrupsi. Meskipun tidak terlalu banyak mengalami kendala dalam pekerjaannya, Humas tetap harus berhati-hati dalam menyebarkan informasi karena informasi dapat disalahgunakan oleh oknum tidak bertanggung jawab dan berakhir menjadi berita bohong. penelitian ini menggunakan teori peran dari Cutlip, Centre, and Broom yang dijelaskan dalam bukunya *Effective Humas*. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk menganalisis peran apa yang diterapkan oleh Humas di pemerintahan dalam mengelola informasi di era disrupsi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian di kedua Pemda yang menjadi objek penelitian, Humas pemerintah saat ini sedang berusaha memberikan kontribusi peran positifnya dalam mengelola informasi di era disrupsi. Mulai dari mengubah sistem pengelolaan informasi dari tradisional menjadi serba online. Salah satunya, menggunakan *platform online* untuk menyebarkan informasi. Hal tersebut ditandai dengan dibuatnya akun-akun media sosial atas nama instansi sebagai wadah bagi Humas dan masyarakat dalam berkomunikasi. Namun, dari 4 peran yang dicetuskan oleh Cutlip, Centre, and Broom hanya peran *communication facilitator* dan *communication technician* yang diterapkan oleh kedua Pemda tersebut.

**Kata Kunci: Peran Humas, Mengelola Komunikasi, Era Disrupsi**

## **ABSTRACT**

**Razni Medha Anindita. 20321019 (2024). Analysis of the Role of Humas in Managing Information in the Era of Disruption (Study of the Regional Government of Sleman Regency and the Regional Government of Cirebon Regency). Communication Studies Program, Faculty of Psychology and Socio-Cultural Sciences, Islamic University of Indonesia.**

The rapid development of technology in recent years has made it easy for humans to produce and disseminate information through various digital media. This technological advancement is referred to as the era of disruption or the digital revolution. In this era, many changes have occurred in all aspects of human life. One of them is the role of public relations in the government in managing information in the era of disruption. Even though they do not experience too many obstacles in their work, public relations still have to be careful in disseminating information because information can be misused by irresponsible individuals and end up being fake news. This study uses the role theory of Cutlip, Centre, and Broom as explained in his book *Effective public relations*. The purpose of this study is to analyze what role is applied by public relations in the government in managing information in the era of disruption. The research method used in this study is a qualitative method with technology. Based on the results of research in the two local governments that are the object of the research, government public relations is currently trying to contribute to its positive role in managing information in the era of disruption. Starting from changing the information management system from traditional to all-online. One of them is using online platforms to disseminate information. This is marked by the creation of social media accounts on behalf of agencies as a forum for public relations and the public to communicate. However, of the 4 roles initiated by Cutlip, Centre, and Broom, only the role of communication facilitator and communication technician is implemented by the two Regional Governments.

**Keywords: Role of Humas, Managing Communication, Era of Disruption**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pesatnya perkembangan teknologi informasi digital membuat manusia dengan mudah mendapatkan informasi di dalam maupun luar negeri melalui perangkat media digital. Kemajuan teknologi informasi digital seperti saat ini menjadi salah satu harapan manusia di masa lampau. Yosia Polando (2021) mengatakan sekarang informasi menjadi sesuatu yang mudah diterima dan diteruskan kepada orang lain. Sumber informasi sekarang juga berbeda dengan media informasi cetak elektronik, *content* media baru mencerminkan suatu gabungan antara media audio, audio-visual, dan cetak sekaligus (Rianto, 2016) seperti aplikasi Facebook, Twitter, dan Google yang tersedia di smartphone atau perangkat digital lain.

Dengan mengandalkan smartphone dan internet, semua aktivitas manusia dapat dilakukan. Menurut Wawan Setiawan (2017), teknologi menjadi alat yang dapat memenuhi sebagian besar kebutuhan manusia. Dengan demikian, manusia sekarang dapat menggunakan teknologi untuk mempermudah pekerjaan dan tugas. Sedangkan menurut Danuri (2019), teknologi digital adalah sebuah teknologi informasi yang lebih mengutamakan kegiatan yang dilakukan secara komputer/digital dibandingkan menggunakan tenaga manusia. Namun, sistem pengoperasiannya cenderung serba otomatis dengan komputeralisasi dan format yang dapat dibaca oleh komputer.

Perkembangan teknologi informasi digital ini memiliki banyak dampak positif yang dapat dimanfaatkan seperti mempermudah mobilitas, pekerjaan, akses ilmu pengetahuan (Manaransyah, 2022) dan lainnya. Platform digital dan media telah memainkan peran penting dalam fasilitas kerja, Pendidikan, dan layanan Kesehatan jarak jauh di Indonesia (Nahak & Afifi, 2023). Kebutuhan tersebut dapat diperoleh manusia dengan mudah. Namun, dampak negatifnya, pesatnya arus perkembangan teknologi informasi digital ini dapat juga menimbulkan penggunaan media digital secara berlebihan. Media digital tidak hanya menghilangkan “*gatekeeper*” dalam media konvensional (*old media*), tetapi sekaligus mengaburkan batas-batas antara produsen dan penerima pesan (Rianto, 2019). Hal ini akan menjadi tantangan baru untuk manusia di era perkembangan teknologi informasi.

Saat ini, banyak berita palsu atau *hoax* tersebar di internet. *Hoax* diartikan sebagai sebuah berita bohong dengan memutarbalikan fakta yang sengaja diproduksi dengan tujuan membangun opini untuk kepentingan pembuatnya (Dudi, 2018). Hal ini memprihatinkan karena berita-berita palsu tersebut dipercayai sebagai sebuah kebenaran, meskipun secara objektif tidak benar. Kondisi ini biasa disebut sebagai *post truth* (Yosia, 2021). Namun, penyebaran berita palsu atau *hoax* bukan termasuk fenomena yang baru lahir di era sekarang ini, istilah *post truth* sebenarnya sudah muncul sejak 2004 sebagai pengaburan batas antara berbohong dan pengungkapan kebenaran (M.Iqbaal Jatmiko, 2019). Hingga pada 2019, *post truth* terjadi di Indonesia pasca pilpres. Banyak elite partai yang menyebarkan wacana-wacana kebohongan demi mendapatkan kemenangan.

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi digital yang menghadirkan media baru seperti sekarang, menjadi faktor ruang lingkup *post truth* menjadi semakin besar. Kehadiran media baru terutama media sosial mempunyai pengaruh besar dalam menyebarkan *post truth* karena karakteristiknya (Rianto, 2019). Karakteristiknya yang membuat *post truth* berkembang lebih luas dibandingkan era media konvensional (Rianto, 2020). Penggunaan media digital, khususnya yang berbasis media sosial seringkali tidak disertai tanggung jawab sehingga tidak jarang menjadi sarana untuk penyebaran informasi yang tidak benar (Arifin dan Fuad, 2020).

Yosia (2020) mengatakan kini *post truth* tidak lagi soal politik, *post truth* kini dapat masuk ke ranah sosial. Melalui media baru tersebut penyebaran pembohongan berita menjadi semakin mudah dibuat secara bebas dan diterima masyarakat. Aktornya pun bukan hanya orang-orang politik yang mempunyai kepentingan saja, tetapi semua orang yang dapat menggunakan perangkat digital. Semua kemudahan yang ditawarkan oleh media digital kepada manusia menyebabkan disrupsi informasi yang sekarang mengancam kehidupan sosial.

Era disrupsi informasi adalah sebuah perubahan atau gangguan besar yang merubah tatanan. Istilah disrupsi dikenal lewat buku yang membahas tentang bisnis karya Clayton M.Christensen berjudul *The Innovator Dilemma*. Dalam buku tersebut, disrupsi didefinisikan sebagai sebuah proses kejatuhan perusahaan besar yang memimpin pasar dalam kurun waktu lama, dikalahkan oleh perusahaan lebih kecil dengan sumber daya lebih sedikit (Aristyavani, 2018). Era disrupsi juga biasa disebut sebagai revolusi digital karena perubahan teknologi, pengoperasian mesin atau alat sekarang dilakukan secara otomatis, ini disebut sebagai revolusi

digital. Dahulu manusia masih menjadi operator untuk menjalankan perangkat teknologi tersebut, tetapi sekarang sudah digantikan oleh robot yang dapat mengoperasikan tanpa bantuan manusia.

Di era disrupsi informasi, peran media baru sangat penting untuk memenuhi kebutuhan manusia. Era disrupsi merupakan era yang menawarkan segala kemudahan, kecanggihan dan keterbukaan dalam berbagai bidang termasuk mengenai informasi dan teknologi (Rosiana:90). Hanya melalui smartphone kini manusia sudah dapat berbelanja memenuhi kebutuhan rumah, belajar, berbisnis, melakukan pekerjaan kantor dan masih banyak lagi. Keberadaan teknologi informasi digital ini menggeser tatanan yang sudah ada di masyarakat dan menggantikannya dengan internet sehingga menghasilkan inovasi-inovasi baru yang lebih efektif dan efisien. Namun, disrupsi tidak hanya soal perubahan. Disrupsi tidak hanya terjadi di dunia digital saja. Sebaliknya, tidak semua yang menggunakan teknologi digital bisa disebut dengan disrupsi (Inadia Aristyavani, 2018:49-50).

Ada lima ciri disrupsi yang dikutip Aristyavani (2018) dari Kasali (2017), pertama disrupsi menghemat banyak uang dengan menyederhanakan prosedur bisnis. Kedua, disrupsi meningkatkan kualitas produk atau layanan. Ketiga, disrupsi membuka pasar baru atau membuat orang yang sebelumnya tidak mengonsumsi barang dan jasa jadi mengonsumsinya. Keempat, produk atau layanan hasil disrupsi lebih mudah dijangkau oleh penggunanya. Kelima, teknologi disrupsi mendatangkan segala sesuatu menjadi lebih pintar, akurat, dan hemat waktu.

Disrupsi terjadi hampir disemua aspek kehidupan manusia. Pemicu utama terjadinya disrupsi adalah adanya internet. Pada 2022, We Are Social (2023) menyebutkan pengguna internet di Indonesia mencapai 202 juta. Jumlah pengguna internet Indonesia meningkat 10 juta jika dibandingkan dengan 2021. Jumlah pengguna internet yang sangat banyak ini yang mendorong terjadinya disrupsi termasuk pada dunia Hubungan Masyarakat. Sebelum teknologi informasi berkembang pesat, media yang digunakan seorang humas adalah koran, radio dan televisi untuk menginformasikan atau mengkampanyekan sesuatu. Namun, internet mengubah pekerjaan humas dengan mengharuskan bertransformasi menjadi serba digital.

Sebagai profesi yang bekerja dengan atas dasar komunikasi dan berhubungan dengan orang lain, humas harus selalu mengikuti perkembangan zaman. Namun, adanya fenomena disrupsi informasi bukan menjadi penghalang bagi pegawai humas dalam mengerjakan

tugasnya. Positifnya, sistem yang serba digital seperti sekarang pegawai humas lebih mudah terhubung dengan publik. Jika dahulu humas hanya mengandalkan komunikasi satu arah dan tidak dapat langsung mendapatkan *feedback* dari publik, kini sistem tersebut tidak berlaku lagi. Publik dapat memberikan *feedback* dengan mudah dan kapan saja melalui media digital yang dapat digunakan setiap saat dan dimana saja seperti melalui sosial media ataupun web yang disediakan. Di era teknologi super canggih ini, memang dimudahkan dalam penyebaran dan pengumpulan informasi dari berbagai media yang ada (Oktri&Benni, 2021). Meskipun begitu, humas juga berpengaruh buruk jika tidak berhati-hati dalam menyampaikan informasi dan membentuk citra instansi. Karena jika terjadi krisis, publik akan lebih mudah menyebarkan berita buruk melalui media digital. Maka dari itu, sebagai pegawai humas harus pintar dalam mengelola informasi yang disampaikan demi menciptakan citra instansi yang baik.

Perubahan ini berlaku bagi seluruh humas, tidak hanya pada humas di instansi swasta, perubahan sistem kerja menjadi serba digital juga dilakukan oleh humas pemerintahan di berbagai daerah. Pada sektor pemerintahan yang memiliki jadwal yang padat tentu akan membutuhkan peran humas yang mampu menjelaskan, berkomunikasi dengan cepat, cekatan dan sanggup menyampaikan informasi kepada masyarakat untuk menimbulkan citra baik, saling pengertian dan menimbulkan persepsi yang sama antara pejabat pembuat kebijakan dengan masyarakat (Ni Luh Putu Ening dan I Made Wahyu Kusuma, 2022). Kriteria humas tersebut merupakan hal yang perlu dikuasai oleh humas di masa disrupsi ini. Sebagai contoh pengaplikasiannya saat ini banyak akun sosial media yang mengatasnamakan bagian humas di pemerintahan. Akun sosial media tersebut menjadi media untuk Humas dalam mempublikasikan dan menyebarkan informasi kegiatan pemerintah kepada publik. Namun, kemudahan dalam menyebarkan informasi ini seringkali disalahgunakan oleh oknum tidak bertanggung jawab dengan menyebarkan informasi palsu atau Hoax. Mulyana (2007) mengatakan bahwa kurangnya keakuratan dalam penyampaian informasi dapat menimbulkan ketidakpastian sehingga memperburuk keadaan (Arif, Agus, & Afifi, 2022). Tidak hanya terjadi saat menjelang pemilu digelar, saat ini penyebaran informasi palsu mengatasnamakan pemerintahan seringkali terjadi tidak mengenal waktu. Hal tersebut menjadi tantangan yang akan dihadapi Humas pemerintah di era disrupsi saat ini. Pengelolaan informasi harus

dilakukan sebaik mungkin dan teliti agar tidak ada kasus hoax yang mengatasnamakan pemerintah.

Sebelum melakukan penelitian secara langsung, peneliti sudah melakukan survey pada kedua objek penelitian melalui sosial media (instagram, youtube dan twitter) dan website masing-masing bagian Humas pemerintah tersebut. Hasil dari survey tsb adalah Humas Pemda Kabupaten Cirebon lebih pasif dibandingkan Humas Pemda Kabupaten Sleman. Hal itu terlihat dari tampilan konten sosial media Humas Pemda Kabupaten Cirebon yang tidak terlalu aktif menyebarkan informasi. Sedangkan Humas Pemda Kabupaten Sleman terlihat lebih aktif dalam penyebaran informasi ke sosial media. Terlihat pada laman web resminya, Humas Pemda Kabupaten Sleman setiap hari memposting *press release* kegiatan pimpinan. Selain itu, Humas Pemda Kabupaten Sleman juga pernah meraih Penghargaan Anugerah Media Humas 2012 kategori laporan kerja humas kabupaten dari BAKOHUMAS (Badan Koordinasi Kehumasan) pada acara tahunan BAKOHUMAS Nasional 2012. Informasi tersebut didapat melalui web resmi Humas Sleman.

N.Nurlaela Arief dan M.Arkan Ariel Saputra (2019), juga meneliti aktivitas Humas yang sudah banyak berevolusi semenjak era *artificial intelligence*. Mereka menyebutkan bahwa saat ini pegawai Humas harus meningkatkan keterampilan dan praktik dalam menggunakan teknologi agar lebih mudah dalam mengerjakan tugas. Dari riset tersebut juga disebutkan bahwa Humas di era *artificial intelligence* memiliki kompetensi baru yakni sebagai analis data, menjadi konten kreator, dan mengelola sosial media. Perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian ini membahas terkait peran yang dilakukan para pegawai Hubungan Masyarakat yang bekerja di sektor pemerintahan dalam mengelola informasi kepada publik saat menghadapi era disrupsi informasi seperti sekarang. Peneliti menganalisis perbedaan aktivitas kerja yang dilakukan pegawai Humas pemerintah dalam mengelola informasi saat masih menggunakan cara konvensional dan masa sekarang yang sudah serba digital. Peneliti juga berbicara tentang cara pegawai Humas menggunakan media digital untuk menciptakan reputasi pemerintah yang baik di mata masyarakat.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah yang diangkat penelitian ini adalah Bagaimana Peran Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman dan Kabupaten Cirebon dalam Mengelola Informasi di Era Disrupsi Informasi?

## **C. Tujuan**

Beralaskan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan peran Humas pemerintah dalam mengelola informasi di era disrupsi informasi.

## **D. Manfaat**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini memberi manfaat sebagai acuan dan dapat menjadi tambahan referensi prespektif peran dalam konsep Humas pemerintah di wilayah kabupaten yang dapat menambah pengetahuan dan wawasan.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat memberikan gambaran kepada pegawai Humas mengenai perannya di instansi pemerintah pada era disrupsi informasi yang saat ini terjadi. Selain itu, diharapkan penelitian ini mampu memberikan pengetahuan mengenai perbedaan praktik Humas pemerintah dan perusahaan.

## **E. Tinjauan Pustaka**

### **1. Penelitian Terdahulu**

Setelah meninjau beberapa penelitian terdahulu, peneliti menemukan bahwa beberapa memiliki hubungan dengan penelitian saat ini. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Aat Ruchiat Nugraha dkk (2022) yang berjudul “Analisis Strategi Humas Pemerintahan Era Milenial dalam Menghadapi Tata Kelola Informasi Publik”. Penelitian ini mengeksplorasi hubungan antara kemajuan teknologi informasi dan keadaan masyarakat milenial yang menuntut pemikiran kritis dengan peran Humas pemerintah. Penelitian ini menjelaskan bahwa untuk mewujudkan Humas pemerintahan dengan tata kelola informasi yang baik di era milenial ini termasuk hal yang tidak mudah karena dalam prosesnya terdapat peluang dan kendala yang akan dihadapi oleh Humas pemerintahan. Untuk

mewujudkan Humas yang profesional diperlukan visi, misi, strategi dan taktik mengelola informasi publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesional Humas pemerintahan harus lebih aktif dan inovatif saat menggunakan internet untuk memberi tahu masyarakat. Hal tersebut mengharuskan pegawai Humas pemerintahan untuk update terkait media sosial untuk mengetahui *feedback* yang diberikan oleh masyarakat dan mendukung tata kelola informasi publik secara lebih terbuka. Namun, menurut penelitian dari Aat Ruchiat dkk, Humas pemerintah di era milenial ini memiliki keterbatasan salah satunya adalah kurangnya SDM Humas yang profesional di bidangnya, terbatasnya kemampuan untuk menjalankan infrastruktur TI dan komunikasi karena adanya perbedaan anggaran, kebijakan tugas dan fungsi Humas di antara lembaga pemerintahan. Dalam penelitian tersebut Aat Ruchiat dkk menganalisis strategi yang cocok dilakukan Humas pemerintah di era milenial yang serba menggunakan teknologi sedangkan penelitian ini akan menganalisis peran dari Humas pemerintah dalam mengelola informasi yang ada.

Penelitian yang dilakukan oleh Arguanda Pribadia dan Nurhasanah (2020) dengan judul “Digital Transformation to the sustainability of Hubungan Masyarakat profession i the era of disruption”. Penelitian ini membahas tentang peluang kerja profesi Humas di era disrupsi, apakah masih memiliki kesempatan atau akan tergantikan oleh alat-alat canggih yang muncul karena terjadi transformasi digital. Dari hasil penelitian menyebutkan bahwa profesi Humas untuk saat ini tidak tergantikan oleh alat-alat canggih tetapi era disrupsi akan menjadi pesaing bagi pegawai keHumasan untuk bergerak lebih maju mengikuti perkembangan teknologi. Alat-alat canggih yang dihasilkan dari transformasi digital akan mendukung dan memudahkan pegawai Humas dalam bekerja. Alat tersebut akan mengoptimalkan tugas-tugas Humas menjadi lebih sempurna.

Maka dari itu, dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa para pegawai Humas harus meningkatkan keterampilan dan praktik mereka dalam menggunakan alat-alat canggih jika mereka ingin menjadikannya fasilitas kerja baru. Berbeda dengan penelitian ini, dalam penelitian tersebut Arguanda pribadi dan Nurhasanah fokus membahas keberlangsungan profesi Humas di era disrupsi informasi saat ini. Tidak membahas peran maupun strategi yang dilakukan Humas dalam bekerja.

Pada penelitian yang berjudul “KeHumasan Digital: (Transformasi dan Kontribusi Industri 4.0 pada Strategi KeHumasan)” yang dilakukan Mahasiswa Pasca Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Indonesia (2018). Pada penelitian tersebut membahas terkait strategi keHumasan di era teknologi 4.0 semakin kompleks. Menurut penelitian tersebut efek memasuki era industri 4.0 semakin terasa bagi pegawai keHumasan. Pegawai keHumasan sekarang akan menggunakan strategi keHumasan digital seperti menggunakan *platform digital* dan media sosial untuk mengakses ruang virtual masyarakat.

Dilihat dari hasil penelitian tersebut keHumasan di era teknologi 4.0 ini sedikit demi sedikit telah beradaptasi dengan strategi yang baru seperti harus bekerja sekaligus menggunakan media pegawai Humas di era teknologi. Pegawai keHumasan harus bekerja dengan menggunakan strategi Humas digital untuk mengoptimalkan sumber daya seperti memakai kata *Word Of Mouth (WOM)* atau melalui kampanye yang dilaksanakan para aktivis di dunia virtual sehingga mengefisienkan dana, mobilisasi yang tinggi dan memiliki capaian target yang lebih besar. Namun, bukan berarti cara atau teknik yang digunakan Humas terdahulu tidak digunakan. Cara keHumasan yang konvensional juga akan tetap digunakan untuk melengkapi strategi yang sudah dibuat.

Penelitian tersebut dilakukan dengan metode pengambilan data literatur atau studi pustaka sedangkan penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif. Selain itu perbedaan penelitian yang dibuat oleh para mahasiswa pasca sarjana ilmu komunikasi dengan penelitian ini terdapat pada objeknya. Pada penelitian tersebut membahas tugas keHumasan secara umum sedangkan penelitian ini membahas keHumasan yang bekerja dibawah pemerintahan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Jannati Rochmah (2015) dengan judul “Tantangan dan Kesempatan Pegawai Hubungan Masyarakat Menghadapi Dinamika Era Digital di Indonesia”. Penelitian tersebut membahas tentang tantangan praktik yang dihadapi PR di era serba internet. Dalam penelitiannya disebutkan seorang pegawai PR harus menguasai lima dasar praktik yakni situs web online, siaran pers online, buletin elektronik, blog dan media sosial. Selain itu, PR juga dituntut mampu mengoptimalkan internet sebagai media baru PR karena hal tersebut dapat membangun keuntungan sekaligus peluang baru bagi perusahaan. Dalam penelitian tersebut fokus membahas tentang cara

praktik PR secara umum dalam menggunakan internet agar dapat memikat publik seperti menentukan target, membuat platform dll.

Penelitian yang berjudul “Kompetensi Baru Hubungan Masyarakat (PR) Pada Era Artificial Intelligence” yang dilakukan oleh N.Nurlaela Arief dan M.Arkan Ariel Saputra (2019). Penelitian tersebut membahas terkait *Artificial Intelligence* (AI) yang mulai memengaruhi pegawai PR. Penelitian dilakukan mulai bulan April sampai November 2018 dan menggunakan survei online dalam waktu 48 jam, dengan responden 220 pegawai PR. Dilakukan juga wawancara dengan 10 responden. Dari penelitian tersebut dapat diketahui tugas PR mana saja yang tergantikan oleh teknologi dan *artificial intelligence*. Walaupun begitu, dalam pekerjaan PR manusia masih sangat diperlukan untuk menganalisis data secara lebih lanjut yang bertujuan memprediksi dan mencegah atau preskriptif. Namun, dalam penelitian ini disebutkan seorang PR harus mampu meningkatkan kemampuan dalam menggunakan berbagai perangkat canggih untuk memudahkan pekerjaan. Berbeda dengan penelitian ini, penelitian yang diteliti Nurlaela dan M.Arkan fokus pada dampak AI terhadap praktik PR dan mencari bukti tugas PR mana yang kemungkinan tergantikan dengan perkembangan teknologi dan *artificial intelligence*.

Penelitian ini memiliki konsep kebaruan dengan penelitian yang telah disebutkan diparagraf sebelumnya. Kebaruan pada penelitian ini terdapat pada objeknya. Peneliti mengambil objek Humas Pemerintah Kabupaten karena dianggap lebih memiliki wewenang dan pengaruh yang cukup besar ketika Humas mengambil kebijakan atau keputusan yang memengaruhi publik di wilayah tersebut jika dibandingkan dengan Humas di instansi swasta. Jika dilihat dari jumlah publik, Humas pemerintah kabupaten memiliki publik yang lebih besar dan tidak berkelompok sedangkan instansi swasta memiliki public yang terbagi menjadi beberapa kelompok masyarakat tertentu. Hal tersebut pastinya dapat memengaruhi peran dari Humas pemerintah kabupaten dalam menjalankan tugasnya apalagi di era disrupsi yang serba digital.

## **2. Kerangka Teori**

### **a. Humas Digital**

*Humas* merupakan profesi yang bertugas mengelola reputasi dan menjembatani hubungan organisasi dengan publik atau pemangku kepentingan (*stakeholder*). Cutlip,

Center dan Broom (2004:16) menjelaskan bahwa *Humas* adalah “*Humas is the management functions which evaluates public attitudes, identifies the policies and procedure of an individual or an organization with the public interest, and plans and executes a program of action to earn public understanding and acceptance*”. (PR adalah fungsi manajemen dengan menilai sikap publik, menemukan kebijakan dan prosedur yang bermanfaat bagi individu atau organisasi, dan merencanakan serta melaksanakan program tindakan untuk meningkatkan pemahaman dan penerimaan publik). Sedangkan menurut Frank Jefkins “*Humas consist of all forms of planned communication, outwards and inwards, between an organization and its publics for the purposes of achieving specific objectives concerning mutual understanding*” (PR terdiri dari semua bentuk komunikasi yang direncanakan dari pihak internal maupun eksternal dari organisasi ke publiknya untuk mencapai tujuan tertentu).

Dalam beberapa tahun terakhir, teknologi digital seperti internet berhasil merubah aktivitas pegawai *Humas*. Internet menjadi pilihan pengganti aktivitas pegawai *Humas* yang paling efektif. Pegawai PR berpendapat bahwa komunikasi di era digital harus beradaptasi dengan menggunakan media baru untuk berkomunikasi dan menjangkau seluruh khalayaknya dengan cara yang mudah, cepat, dan efektif (Arini&Rossa, 2021). Maka dari itu, era digital dianggap mampu membuat peluang baru untuk pegawai PR dalam menyampaikan dan mengumpulkan informasi sekaligus mengawasi opini dan isu yang sedang beredar pada publik dengan menggunakan media digital.

Sebelum adanya internet, pegawai PR masih melakukan komunikasi melalui media konvensional yang bersifat satu arah seperti surat kabar, tayangan televisi, radio, brosur, dan baliho untuk berkampanye. Namun, setelah internet berkembang pesat, semua aktivitas kerja PR tersebut bertransformasi menggunakan media digital. Selain bertugas menyusun kampanye, menyusun strategi, menulis, dan menangani krisis, seorang PR di era disrupsi harus menjadi produser dan penerbit konten. Untuk itu, sebagai pegawai PR di era digital harus selalu mengikuti perkembangan zaman dan menguasai semua platform media digital seperti media sosial. Apalagi, media digital dapat digunakan setiap hari, dimana saja dan kapan saja sehingga komunikasi lebih interaktif. Pada dasarnya, PR digital mencakup tindakan yang dimaksudkan untuk mempengaruhi publik, media, dan penonton yang hanya dapat ditemukan di internet atau saluran online (Rochmah, 2015).

## **b. Peran Humas**

Seiring waktu berjalan, para pegawai PR mendapatkan beberapa poin utama pola perilaku peran PR dalam mengerjakan tugas mereka. Empat peran PR ini dikemukakan oleh Cutlip&Center's dalam bukunya berjudul *Effective Hubungan Masyarakat* yakni *communication technician* (teknisi komunikasi). Peran PR disini sebagai penulis, editor, merilis berita, mengembangkan konten di media sosial, dan menjalankan kontak dengan media. Pada peran ini biasanya manajemen menjelaskan permasalahan yang terjadi dan menentukan solusi diluar sepengetahuan para pegawai PR. Namun, nantinya pegawai PR yang akan menjelaskan pada karyawan dan media terkait kebijakan baru atau keputusan manajemen tersebut. Kegiatan teknis sebagai PR antara lain membuat dan mengirimkan berbagai *press release* ke media, menghadiri dan mendokumentasikan berbagai acara, mengelola *website*, membuat design grafis untuk media sosial serta publikasi (Rifka Alifiana, 2020).

Sebagai *communication facilitator*, pada peran ini pegawai PR berperan sebagai sumber informasi, penghubung, penafsir, dan mediator resmi antar organisasi dan publik. PR akan menyusun agenda diskusi, meringkas, menyampaikan reaksi dan membantu menganalisis kondisi yang mengganggu komunikasi. Melalui komunikasi dua arah, dapat meningkatkan kualitas keputusan dari organisasi kepada publik terkait kebijakan, prosedur, dan tindakan bersama.

Pegawai PR juga berperan sebagai *problem-solving process facilitator*. Pegawai PR akan bekerjasama dengan manajer untuk memecahkan masalah sampai menemukan solusinya. Namun, pegawai PR disini menjadi tokoh utama dalam penyelesaian masalah seperti halnya orang yang sangat mengetahui dan terlibat dengan kebijakan program, prosedur dan tindakan organisasi. Biasanya masalah yang ditemui adalah soal melayani aduan yang masuk, mengawasi proses hingga penyelesaian hingga memberikan santunan atau hadiah (Rifka Alifiana, 2020).

Terakhir, pegawai PR berperan sebagai *expert prescriber* (ahli resep) yakni pegawai PR akan mengambil peran ahli terkait masalah PR mulai dari mendefinisikan masalah, membuat dan mengembangkan prograam sampai bertanggung jawab penuh atas pelaksanaannya. Dalam hal ini manajer tidak ikut berpartisipasi dalam menyelesaikan masalah karena pegawai PR dianggap sebagai ahli yang dapat menyelesaikan masalah.

Manajer menganggap tugas ini hanya dapat ditangani oleh staff pendukung yang tidak terlibat langsung dalam lini bisnis utama dari organisasi. Sementara peran ini penting untuk program berkala dan ketika terjadi krisis, dalam jangka panjang mereka menghambat pemikiran pegawai PR di seluruh bagian organisasi. Hal tersebut menyebabkan ketidakpuasan bagi pegawai PR karena dianggap bertanggung jawab hanya atas hasil program, meskipun mereka tidak memiliki kontrol atas kondisi penting dan faktor-faktor yang menyebabkan masalah pertama.

**c. Humas Digital Pemerintah**

*Humas* dalam instansi pemerintah berfungsi sebagai jembatan dalam menyampaikan informasi penting antara pemerintah dengan masyarakat. Saat ini, peran PR sangat dibutuhkan tidak hanya menyampaikan informasi tetapi sebagai pendukung program pemerintah. Bagian PR dalam pemerintahan didirikan untuk mempromosikan kebijakan dan menyebarkan beragam jenis informasi ke masyarakat dan membantu menyediakan sarana agar masyarakat mudah menerima informasi (Oktri&Benni,2021). Tidak hanya PR di perusahaan swasta, PR pemerintah saat ini dituntut menggunakan media komunikasi modern seperti media digital seperti *email*, *koran digital*, *web*, dan media sosial. Seorang PR profesional di institusi pemerintahan perlu menyesuaikan diri dengan perilaku kehidupan generasi milenial yang aktif internet dan media sosial untuk mengetahui perkembangan informasi sehari-hari (Aat et all,2022:294).

Fungsi PR dalam sebuah instansi merupakan ujung tombak pembangun citra, pengembangan kepercayaan dan pengelolaan krisis (Oktri&Benni,2021). Dapat dikatakan PR merupakan wajah dari sebuah instansi yang didudukinya.Maka dari itu, sebagai seorang pegawai PR perlu memiliki kemampuan berkomunikasi dan membantu publik karena menyangkut nilai dari suatu instansi. Sebagai PR digital yang bekerja di instansi pemerintahan harus pintar mengatur strategi komunikasi pada publik dalam memberi citra positif tentang instansi tersebut. Sampai saat ini terkadang instansi pemerintah masih dianggap tidak responsif dalam menanggapi permasalahan. PR pemerintah mesti menunjukkan sebagai institusi pelayanan, birokrasi pemerintah itu dicitrakan sebagai institusi yang responsif dan proaktif dalam memberikan pelayanan kepada publik-publiknya (Yosal:14).

Untuk itu, peran PR pemerintah terpenting adalah membangun citra instansi pemerintahan menjadi lebih positif. Hal ini berpengaruh pada kepercayaan publik. Peran PR di lembaga pemerintah sangat diperlukan untuk mengantisipasi dan mengatasi masalah penyebaran informasi yang merupakan bagian dari pelayanan dasar publik (Aat et al,2022:301). Seperti pada saat wabah virus corona masuk ke Indonesia, banyak masyarakat panik karena banyaknya berita yang belum tentu benar adanya bermunculan di media sosial. Saat itu, peran PR pemerintah sangat dibutuhkan untuk menenangkan masyarakat. Untuk meredam kehebohan masyarakat, PR dapat mengadakan konferensi pers yang bertujuan untuk memberi pemahaman kepada masyarakat terkait berita yang benar dan yang *hoax*. Tugas PR pemerintah, dengan memberikan informasi dan menjelaskan masalah ke publik tentang kebijakan dan tindakan pemerintah serta membangun hubungan yang baik antara pemerintah dan publiknya, dan memberikan pemahaman publik tentang bagaimana pegawai PR beroperasi dan berfungsi.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menunjukkan metode yang bergantung pada teks dan gambar (John W.Creswell&J.David Creswell,2018). Peneliti memilih tipe deskriptif kualitatif karena ingin menggambarkan secara jelas terkait peran digital Humas di Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon dan Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman.

### **2. Waktu dan Lokasi**

Pengambilan data penelitian dikumpulkan selama bulan Desember 2023 sampai Januari 2024. Lokasi pengambilan data berada di Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman dan Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon. Penelitian dilakukan secara komparatif karena agar mendapatkan hasil yang lebih jelas dengan mengetahui persamaan dan perbedaan di kedua tempat tersebut.

## 1. Informan penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah Kepala bagian Humas Pemda Kabupaten Sleman dan Kabupaten Cirebon. Adapun dua wartawan yang menjadi informan sebagai penguat data dari Humas Pemda Kabupaten Sleman dan Kabupaten Cirebon.

| No. | Nama Narasumber              | Jabatan Narasumber                         |
|-----|------------------------------|--------------------------------------------|
| 1.  | Aris Herbandang, S.I.P, M.T. | Kepala bagian Humas Pemda Kabupaten Sleman |
| 2.  | Reza Zakaria, A.Md           | Staff bagian Humas Pemda Kabupaten Cirebon |
| 3.  | Arif                         | Wartawan Tribun Jogja                      |
| 4.  | Iwan Junaedi                 | Wartawan Kabar Cirebon                     |

## 2. Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data penelitian kualitatif biasanya menggunakan teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi :

### a) Wawancara

Wawancara menurut (Arikunto,2002) adalah dialog yang ditujukan oleh pewawancara kepada narasumber untuk memperoleh suatu informasi yang dibutuhkan.Wawancara akan dilaksanakan secara terstruktur dengan pertanyaan yang telah disusun rapi oleh penliti. Selain itu wawancara akan dilakukan secara langsung dan akan dilakukan rekaman selama proses wawancara untuk menjadi data peneliti.

### b) Observasi

Peneliti memilih melakukan observasi dengan menggunakan teknik observasi partisipasi. Melalui pengamatan dengan melakukan obervasi partisipasi menurut Puji Rianto (2020) peneliti dapat “menyelami” lebih baik apa yang dilakukan dan tidak dilakukan oleh subjek penelitian. Seandainya tindakan subjek penelitian sesuai dengan apa yang mereka katakan, data lapangan akan menjadi lebih baik. Namun, peneliti akan memperkuat data lapangan dalam kasus informan tidak mengungkapkan apa yang mereka lihat selama wawancara. Dalam penelitian ini penulis mengamati

kegiatan pegawai Humas di Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman dan Kabupaten Cirebon.

**c) Dokumentasi**

Menurut Louis Gottschalk (1986) dalam jurnal Natalina Nilamsari (2014) menyatakan dokumen adalah surat resi dan surat negara seperti surat perjanjian, undang-undang, hibah, konsesi, dan lainnya. Secara umum, pengambilan dokumentasi mencakup semua proses pembuktian yang didasarkan pada sumber apa pun, baik itu tulisan, lisan, gambar, atau arkeologis. Dokumen penelitian ini melibatkan pengambilan gambar kegiatan dan fasilitas bagian Humas di Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman dan Kabupaten Cirebon.

**5. Analisis data**

Setelah mengumpulkan banyak data, peneliti melakukan analisis data yang mungkin belum beraturan menjadi kumpulan data yang tersusun rapi. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif deksriptif, jadi data akan dianalisis dalam bentuk kata-kata dan transkrip wawancara. Berikut langkah yang akan peneliti gunakan dalam menganalisis data penelitian ini :

**1) Mengumpulkan data**

Untuk mengumpulkan data penelitian dilakukan wawancara, observasi dan dokumentasi.

**2) Memilih data**

Data yang telah dikumpulkan dipilih berdasarkan topik penelitian.

**3) Menyajikan data**

Informasi yang sudah diperoleh disajikan dalam bentuk cerita atau teks dan dipilih yang relevan dengan pokok masalah.

**4) Mengambil kesimpulan**

Membuat kesimpulan dari informasi yang sudah didapat untuk menjawab rumusan masalah dan membuat saran untuk penelitian ini.

## GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

## 1. Struktur Organisasi

LAMPIRAN II  
PERATURAN BUPATI SLEMAN  
NOMOR 3 TAHUN 2024  
TENTANG  
KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI,  
SERTA TATA KERJA SEKRETARIAT DAERAH

BAGAN SUSUNAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH

```
graph TD
    SD[SEKRETARIS DAERAH]
    SD -.-> APKR[Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat]
    SD -.-> APPB[Asisten Perekonomian dan Pembangunan]
    SD -.-> AAU[Asisten Administrasi Umum]

    APKR -.-> BP[Bagian Pemerintahan]
    APKR -.-> BK[Bagian Kesejahteraan Rakyat]
    APKR -.-> BH[Bagian Hukum]
    BP -.-> BP1[JP dan JP]
    BP -.-> BP2[JP dan JP]
    BP -.-> BP3[JP dan JP]
    BK -.-> BK1[JP dan JP]
    BK -.-> BK2[JP dan JP]
    BH -.-> BH1[JP dan JP]
    BH -.-> BH2[JP dan JP]

    APPB -.-> BPSDA[Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam]
    APPB -.-> BAP[Bagian Administrasi Pembangunan]
    APPB -.-> BPPJ[Bagian Pengadaan Barang dan Jasa]
    BPSDA -.-> BPSDA1[JP dan JP]
    BPSDA -.-> BPSDA2[JP dan JP]
    BPSDA -.-> BPSDA3[JP dan JP]
    BPSDA -.-> BPSDA4[JP dan JP]
    BAP -.-> BAP1[JP dan JP]
    BAP -.-> BAP2[JP dan JP]
    BPPJ -.-> BPPJ1[JP dan JP]
    BPPJ -.-> BPPJ2[JP dan JP]

    AAU -.-> BU[Bagian Umum]
    AAU -.-> BO[Bagian Organisasi]
    AAU -.-> BPKK[Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan]
    BU -.-> BU1[Subbagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli, dan Kepegawaian]
    BU -.-> BU2[Subbagian Keuangan]
    BU -.-> BU3[Subbagian Rumah Tangga dan Perlengkapan]
    BU -.-> BU4[JP]
    BO -.-> BO1[JP dan JP]
    BO1 -.-> BO1a[JP dan JP]
    BO1 -.-> BO1b[JP dan JP]
    BPKK -.-> BPKK1[Subbagian Protokol]
    BPKK1 -.-> BPKK1a[JP dan JP]
    BPKK1 -.-> BPKK1b[JP dan JP]
```

— : Garis Komando  
- - - : Garis Koordinasi

BUPATI SLEMAN,  
KUSTINI SRI PURNOMO

16

## 2. Tugas Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman



Gambar 2. 2 Kantor Sekretariat Pemda Kabupaten Sleman

Humas Pemda Kabupaten Sleman terdiri dari tiga subbagian yaitu subbagian protokol, subbagian komunikasi pimpinan dan subbagian dokumentasi pimpinan. Tugas pokok yang dimiliki ketiga subbagian yaitu menyiapkan fasilitas dan bahan untuk pelaksanaan kebijakan, pengoordinasian pelaksanaan kegiatan pimpinan daerah dan tamu kunjungan, serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan di bidang keprotokolan, komunikasi pimpinan dan dokumentasi pimpinan.

Pada subbagian protokol dan komunikasi pimpinan memiliki tugas menyiapkan bahan dan fasilitas dalam pelaksanaan tata protokoler untuk menyambut tamu pemerintah daerah. Subbagian ini sering disebut sebagai manajer pimpinan daerah karena mengurus semua rencana yang akan dilakukan Bupati dan Wakilnya. Mulai dari menyiapkan jadwal kegiatan Bupati dan Wakil Bupati, merima surat undangan dari tamu daerah sampai pengoordinasian dengan tamu daerah, dan menyiapkan fasilitas untuk tamu dinas yang akan berkunjung. Seperti menyediakan lokasi, fasilitas keprotokolan, koordinasi pihak yang menerima tamu dinas, narasumber, koordinasi akomodasi dan konsumsi, plakat pemerintah daerah, memeriksa kelengkapan administrasi tamu dinas, dan hal lain yang diperlukan. Sedangkan pada subbagian dokumentasi pimpinan, memiliki tugas dalam mendokumentasikan setiap kegiatan yang dilakukan Bupati dan Wakil Bupati, menyusun notulensi rapat Bupati dan Wakil Bupati, menyiapkan fasilitas peliputan media pada

kegiatan Bupati dan Wakil Bupati, dan menjadi admin di sosial media. Semua subbagian wajib menyusun rencana kerja masing-masing, dan melakukan evaluasi serta penyusunan laporan kegiatan pelaksanaan kerja.

### **3. Fungsi Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman**

Humas dan protokol pemda Kabupaten Sleman memiliki fungsi sebagai team penyusunan rencana kerja seperti menyusun rencana pelaksanaan kegiatan kunjungan yang akan dilakukan Bupati Dan Wakilnya atau rencana penerimaan tamu dinas yang ingin berkunjung menemui Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah dan/atau Perangkat Daerah. Selain itu, menurut peraturan Bupati Sleman menyiapkan bahan dan fasilitas pelaksanaan kegiatan kunjungan juga merupakan fungsi dari bagian Humas dan Protokol seperti merumuskan kebijakan teknis yakni dokumentasi, kemitraan media serta pengelolaan dan pelayanan tempat, penginapan untuk tamu, konsumsi, dan akomodasi. Fungsi lain Humas dan Protokol adalah melaksanakan tugas dan fungsi lain yang diberikan asisten administrasi umum atau sesuai peraturan perundang-undangan yang ditetapkan bupati dan wakilnya ketika menjabat.

### **4. Fasilitas Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman**



Gambar 2. 3 Kantor Humas Dan Protokol Komunikasi Pemda Kabupaten Sleman

Setiap instansi pasti memiliki fasilitas atau sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan kerja staffnya. Bagian Humas dan protokol di Pemkab Sleman mengupayakan semua sarana dan prasarana yang dimiliki dapat mempercepat, mempermudah dan membuat pekerja nyaman sehingga mampu bekerja secara maksimal dan memberikan

hasil yang baik. Saat ini, bagian Humas dan protokol memiliki beberapa ruang dengan kapasitas sedang hingga besar.

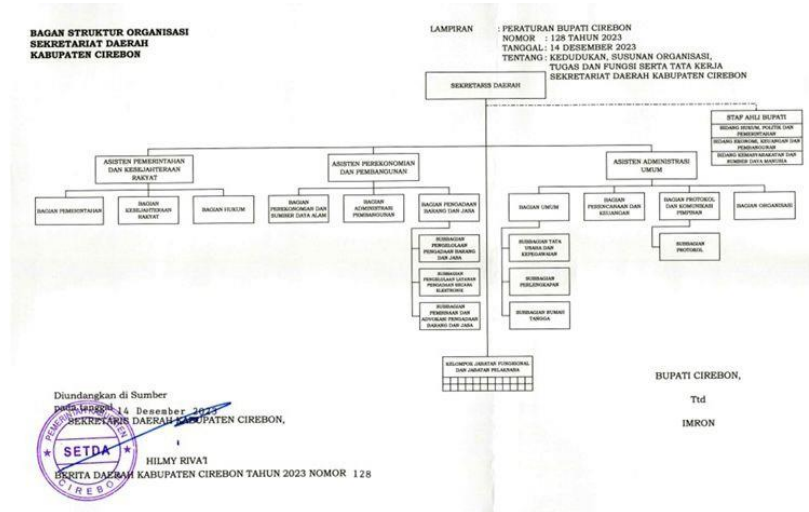
Bagian depan ruangan disediakan tempat penerimaan tamu seperti receptionist, dan ruang tunggu yang memiliki kapasitas lebih dari 10 orang. Ruangan tersebut biasa digunakan untuk kumpul wartawan ketika menunggu waktu tugas atau menyelesaikan penulisan berita karena di ruangan tersebut disediakan 4 komputer, 2 alat *print out*, *snack*, dan minuman. Selain itu, ruangan tersebut juga digunakan sebagai tempat tunggu tamu yang memiliki keperluan dengan bagian Humas dan protokol.

Sarana dan prasarana yang dimiliki bagian Humas dan protokol setiap tahun diusahakan selalu diperbarui dengan tujuan agar para pekerja nyaman dalam mengerjakan tugasnya. Untuk memperbarui sarana dan prasarana biasanya kepala bagian Humas dan protokol setiap akhir tahun akan mengajukan daftar kebutuhan ke bagian bendahara Sekretaris Daerah. Sebagai sarana menyebarkan informasi, bagian Humas dan protokol menggunakan media sosial *Instagram* dan *Youtube*. Akun *Instagram* @Humassleman dan akun *Youtube* HumasSleman. Keduanya dikelola oleh subbagian dokumentasi pimpinan.

## B. Gambaran Umum Humas dan Protokol Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon

### 1. Struktur Organisasi

Berikut merupakan struktur organisasi dari bagian Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Cirebon sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon tahun 2023.



Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Pemda Kabupaten Cirebon

### 2. Tugas Humas dan Protokol Pemda Cirebon

Sama seperti Humas di Pemda Kabupaten Sleman, bagian Humas pemda Kabupaten Cirebon saat ini bergabung dengan bidang Humas, Protokol dan Komunikasi Pimpinan di kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Cirebon sedangkan bagian Humasnya sendiri diserahkan ke Dinas Kominfo Pemda Kabupaten Cirebon. Namun, secara tugasnya bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan memiliki perbedaan fokus. Bagian Humas, Protokol dan Komunikasi Pimpinan memiliki tugas yaitu mengHumasi atau melayani pimpinan daerah saja. Pimpinan daerah yang dimaksud yakni Bupati dan Wakil Bupati. Sedangkan bagian Humas di Dinas Komunikasi fokus menyebarkan informasi terkait pembangunan atau fenomena yang terjadi di wilayah Kabupaten Cirebon.

Menurut data yang sudah diambil oleh peneliti Setda Kabupaten Cirebon bagian Hubungan Masyarakat dipimpin oleh Kepala Bagian yang bertugas membantu asisten administrasi pemerintahan dan kesejahteraan rakyat dalam mengelola data dan informasi, pemberitaan tentang kegiatan yang berlangsung dan kebijakan pemerintah daerah, sandi

dan telekomunikasi. Selain itu, mengelola penyusunan rencana dan program kerja bagian Hubungan Masyarakat sebagai pedoman pelaksanaan tugas dan tugas terakhir seorang kepala bagian adalah membina dan memotivasi bawahan/ pegawai serta memelihara kemampuan peningkatan produktifitas pegawai dan pengembangan karier pegawai.

Dalam tugasnya bagian Humas di Pemda Kabupaten Cirebon dibagi menjadi 3 subbagian yakni subbagian protokol, subbagian komunikasi pimpinan, dan subbagian dokumentasi pimpinan. Setiap subbagian memiliki tugasnya masing-masing seperti pada subbagian protokol bertugas mendampingi Bupati dan Wakil Bupati di setiap acara yang diselenggarakan hingga memastikan bahwa setiap acara yang melibatkan bupati dan wakilnya tersebut berjalan dengan lancar.

Pada subbagian komunikasi pimpinan mereka bertugas sebagai perantara dalam menyebarluaskan informasi dari bupati dan wakilnya ke khalayak melalui media elektronik maupun cetak. Selain itu, subbagian korpim juga bertugas menyiapkan teks sambutan untuk bupati atau wakilnya. Pada subbagian terakhir, subbagian dokumentasi pimpinan bertugas mendokumentasikan setiap acara yang dilakukan bupati dan wakilnya hingga memublikasikan ke media. Subbagian ini berbeda dengan subbagian yang lain karena memiliki waktu tugas yang tidak menentu. Jika pimpinan memiliki undangan acara di jam malam, subbagian dokumentasi harus mengikuti juga acara tersebut demi kepentingan dokumentasi.

### **3. Fungsi Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Cirebon**

Untuk melaksanakan tugasnya, bagian Humas dan protokol pastinya memiliki fungsi yakni memberikan pelayanan dalam mengoordinasikan kebijakan atau tugas yang akan dilaksanakan pimpinan atau tamu dinas yang ingin berkunjung ke Pemda Cirebon sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan oleh Bupati. Fungsi lain bagian Humas ini dapat sebagai team pengelola informasi dan berita mengenai aktivitas/kebijakan yang dilakukan pemerintah daerah agar informasi yang tersebar di masyarakat terkendali dengan baik.

Selain itu, bagian Humas dan protokol juga berfungsi sebagai pengawas dan team evaluasi setiap aktivitas/kebijakan yang dilakukan oleh Bupati dan Wakil Bupati. Selain

menjalankan fungsi utamanya, bidang Humas dan protokol juga membantu tugas lain yang diberikan oleh Asisten Administrasi Umum sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **4. Fasilitas Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Cirebon**



Gambar 2. 5 Ruangan Kepala Bagian Humas Dan Protokol

Bagian Humas dan protokol di Pemda Kabupaten Cirebon selalu memprioritaskan fasilitas demi kenyamanan para pegawai dalam menyelesaikan tugasnya. Menurut salah satu staff, alat yang saat ini dimiliki yakni komputer di setiap meja staff, kamera, dan drone untuk subbagian dokumentasi pimpinan. Namun, alat-alat tersebut masih versi lama dan jumlahnya sedikit.

Tidak berbeda jauh dengan fasilitas di Humas Pemda Sleman, bagian Humas Pemda Kabupaten Cirebon juga memiliki beberapa ruangan. Untuk subbagian dokumentasi pimpinan memiliki ruangan tersendiri sebagai tempat penyimpanan alat-alat dokumentasi. Selain itu, disediakan pula ruangan khusus untuk kepala bagian dan ruangan khusus untuk menerima tamu yang memiliki kepentingan dengan bagian Humas ini.

### **BAB III**

#### **TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait “Analisis Peran Humas di Era Disrupsi Informasi dalam Mengelola Informasi” yang Dalam pelaksanaannya penelitian ini dilakukan di bagian Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman dan Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon. Data-data ini berhasil dikumpulkan berdasarkan tahapan pengumpulan data kualitatif yaitu observasi secara langsung ke tempat penelitian, wawancara dengan narasumber terkait yaitu dengan pegawai Humas Pemda Kabupaten Sleman dan Kabupaten Cirebon, terakhir dilanjutkan dengan dokumentasi. Hasil dari penelitian tersebut akan dipaparkan secara jelas dan lengkap dalam BAB III ini.

#### **A. Temuan Penelitian**

##### **1. Kedudukan Humas di Pemda Kabupaten Sleman**

Bagian Humas dan Protokol Komunikasi Pimpinan di Pemda Kabupaten Sleman memiliki kedudukan yang cukup penting dalam menyebarkan informasi dari pimpinan ke masyarakat. Tanpa adanya dirigen yang mengelola informasi, betapa simpang siurnya komunikasi di lembaga tersebut. Oleh sebab itu diperlukan adanya sebuah satuan kerja atau unit kerja yang menangani hal tersebut (Suprawoto,2018). Dalam tugas penyebaran informasi di Pemda Kabupaten Sleman dibagi menjadi dua pos yang berbeda. Pertama, di kantor Sekretariat Daerah yang bertugas untuk menyebarkan informasi yang berkaitan dengan kebijakan pimpinan dan sebagai perancang jadwal kegiatan pimpinan. Pada pos kedua berada di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO). Seperti yang diketahui bahwa Kantor DISKOMINFO memiliki tugas yang tidak berbeda jauh yakni mengelola informasi dan komunikasi public, tetapi fokus objeknya mengarah ke pembangunan wilayah Kabupaten Sleman saja. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemda Kab,Sleman yaitu Bapak Aris Herbandang.

“Terkait dengan kebijakan pimpinan dan sebagai penata aktivitas pimpinan, di Sekda itu sekarang untuk diseminasi informasi itu kita bagi ketugasan di dua pos. Kalau yang berkaitan dengan aktivitas pimpinan itu di bagian Humas dan Protokol, tempatnya disini, di kantor Sekda sedangkan terkait kebijakan teknis perangkat daerah dan pembangunan daerah itu di DISKOMINFO. Jadi, misalnya kalau ada instansi lain atau kantor dinas lain

punya kebijakan baru, misalnya penutupan jalan itu kaitannya dengan DISKOMINFO. Jika secara teknis tidak berkaitan dengan pimpinan itu bukan lagi tugas Humas dan Protokol Sekda”. Jadi, antara Humas dan Protokol Komunikasi Pimpinan di Pemda Kabupaten Sleman dan DISKOMINFO saling bekerjasama untuk menyebarkan informasi ke publik.

Namun, ada beberapa kasus mengenai pembangunan wilayah yang pengendaliannya dilakukan oleh pimpinan secara langsung. Salah satunya adalah ketika terjadi darurat sampah 2023 lalu di wilayah Sleman, Bantul, dan Kota Yogyakarta. Saat itu, Bupati Sleman Kustini Sri Purnomo dan Wakil Bupati Sleman ikut turun tangan ke lapangan dibantu oleh Sekretaris Daerah Sleman. “Waktu darurat sampah kemarin itu kan diambil langsung pengendaliannya oleh bupati dan dibantu juga oleh Sekda Sleman karena secara teknis operasionalnya membutuhkan anggaran mendesak dan lain-lain yang ada di Sekda”. Jelas Aris Herbandang sebagai Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman. Oleh karena itu, jumpa pers dengan media terkait darurat sampah yang ditangani langsung oleh bagian Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman begitupun dengan penyebaran informasinya. Bagian Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman menyebarkan informasi press release tersebut melalui YouTube HumasSleman dan Instagram @Humassleman. Penyebaran informasi tersebut juga dibantu oleh DISKOMINFO dengan menyebarkan tayangan di YouTube yang dikelola oleh mereka yakni TV Sleman dan Web Radar Sleman. Hal tersebut merupakan salah satu contoh pembagian penugasan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman dalam menyebarkan informasi ke masyarakat luas.

Jika dilihat dari struktur organisasi sesuai Peraturan Bupati Sleman Nomor 3 Tahun 2024, bagian Humas dan Protokol ini berada di Kantor Sekretariat Daerah di bawah garis komando dan garis koordinasi bagian Asisten Administrasi Umum. Walaupun terpaut jauh garis koordinasi dengan Bupati dan Wakil Bupati, tetapi hubungan mereka terkenal cukup dekat karena tugas dan fungsi bagian Humas dan Protokol ini yang menangani segala aktivitas kerja Bupati dan Wakilnya baik di dalam kota maupun luar kota. Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf d angka 3 dalam Peraturan Bupati Sleman menyatakan bahwa,

”bagian protokol dan komunikasi pimpinan mempunyai tugas menyiapkan bahan dan fasilitas pelaksanaan kebijakan, pengoordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah, serta

pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan di bidang keprotokolan, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi pimpinan”.

Selain itu, bagian Humas dan Protokol ini memiliki Jabatan Fungsional (JF) yang tugasnya bertanggung jawab memberikan layanan fungsional untuk melaksanakan beberapa tugas Sekretariat Daerah sesuai dengan bidang keahlian dan keterampilan dan Jabatan Pelaksana (JP) yang tugasnya bertanggung jawab atas administrasi pemerintahan dan pembangunan dan kegiatan layanan publik. Dalam melaksanakan tugasnya, JF dan JP dapat bekerjasama baik secara individual maupun dalam tim untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Untuk menentukan, mengangkat, dan menempatkan JF harus sesuai dengan keahlian dan keterampilan, sedangkan JP ditentukan dengan ketugasannya yang harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Melalui hal tersebut, dapat diketahui bahwa kedudukan Humas dan Protokol di Pemda Kabupaten Sleman hanya berkaitan dengan melayani fasilitas kebijakan pimpinan dan sebagai komunikator publik saja. Humas dan Protokol di Pemda Kabupaten Sleman ini tidak seperti Humas pada instansi non-pemerintah yang memiliki kekuasaan untuk mengganti kebijakan atau peraturan daerah.

## **2. Kedudukan Humas di Pemda Kabupaten Cirebon**

Tidak berbeda jauh dengan Pemda Kabupaten Sleman, bagian Humas, Protokol dan Komunikasi yang berada di Kantor Pemda Kabupaten Cirebon juga membagi penugasan menjadi dua pos. Hal tersebut dikatakan oleh salah satu Staff Pemda Kabupaten Cirebon yang menjadi narasumber peneliti yaitu Mas Reza,

”Untuk di bagian kantor Sekretaris Daerah sendiri nama Humas diganti menjadi bagian protokol dan komunikasi pimpinan yang fokusnya mengurus segala kegiatan bupati dan wakilnya saja. Sedangkan Humas yang di DISKOMINFO itu mengurus keseluruhan kegiatan terkait pembangunan dan segala macamnya di wilayah Kabupaten Cirebon. Kalau berhubungan dengan luas Kabupaten Cirebon dan pembangunan wilayah ya ada di DISKOMINFO tetapi kalau tentang pimpinan itu di Kantor Sekda”.

Disebut sebagai Protokol dan Komunikasi karena dalam fungsi dan tugasnya lebih dari sekedar menyampaikan informasi dari pimpinan daerah dan menjaga citra pimpinan daerah serta instansi di mata masyarakat luas saja melainkan menjalankan juga tugas terkait keprotokolan. Menurut UU No.9 Tahun 2010 mengatakan,

”Bahwa keprotokolan adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan aturan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi tempat, tata upacara, dan tata penghormatan sebagai bentuk penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan dan/atau kedudukan dalam negara, pemerintahan atau masyarakat. Kegiatan keprotokolan masuk menjadi salah satu kegiatan dari bagian Humas karena dianggap dapat meningkatkan citra positif instansi pemerintah di mata instansi lain dan masyarakat”. Namun, hal tersebut tidak lepas dari bagaimana cara berkomunikasi yang dilakukan Humas dan Protokol dalam menyebarkan informasi.

Jika dilihat dari struktur organisasi di Peraturan Bupati No.128 Tahun 2023 dan Pasal 20 ayat 1, bahwa ”bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemda Kabupaten Cirebon berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Asisten Administrasi Umum. Pada Pemda Kabupaten Cirebon, bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan”. Hal tersebut artinya kedudukan bagian Protokol dan Komunikasi Pemda Kabupaten Cirebon ini berada di bawah pimpinan Bupati, Wakil Bupati dan Sekretaris Daerah Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon. Namun, Karena mempunyai tugas dan fungsi yang berhubungan langsung dengan pimpinan dan perangkat daerah, maka dari itu hubungan antara pimpinan dengan bagian Protokol dan Komunikasi terbilang cukup dekat. Sama halnya seperti Humas dan Protokol Komunikasi Pemda Kabupaten Sleman, bagian ini tidak memiliki kewenangan untuk mengganti atau mengubah peraturan yang sudah ditetapkan oleh pimpinan daerah. Hanya saja, bagian Humas dalam institusi pemerintah dibentuk untuk mempublikasikan kebijakan dan menyampaikan berbagai informasi kepada masyarakat serta mampu menyediakan sarana untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi (Oktri dan Benni,2021). Bagian Humas ini merupakan jembatan agar intitusi memperoleh kepercayaan dari publik.

### **3. Pandangan Pegawai Humas Terhadap Peran Humas di Pemda Kabupaten Sleman**

Kehadiran Humas menjadi bagian penting di sebuah instansi. Humas termasuk bagian integral yang tidak dapat dihilangkan dari suatu organisasi (Rosady,2007). Tidak hanya di perusahaan swasta, pernyataan tersebut juga berlaku pada bagian Humas di instansi pemerintahan. Saat ini, peran Humas penting dibutuhkan untuk memberi konfirmasi kepada masyarakat atau publik dan mencari jalan keluar dari masalah. Humas pemerintah bertugas memberikan informasi dan penjelasan kepada khalayak atau masyarakat mengenai

kebijakan dan langkah-langkah/tindakan yang diambil oleh pemerintah, serta mengusahakan tumbuhnya hubungan yang harmonis antara lembaga/instansi dengan publiknya dan memberikan pengertian kepada publiknya (masyarakat) tentang apa yang dikerjakan oleh instansi pemerintah dimana Humas itu berada dan berfungsi (Oktri dan Benni, 2021). Ini menunjukkan bahwa bagian Humas pemerintahan bertanggung jawab untuk menjalankan kegiatan kebijakan dan kampanye publik dengan memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintah yang memiliki hubungan dengan masyarakat.

Sejauh ini, Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman sedang berusaha mengaplikasikan peran dengan mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Setiap subbagian dituntut menggunakan teknologi terbaru untuk mengerjakan perannya. Menurut Aris Herbandang selaku Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman mengatakan, “adanya teknologi dapat kita manfaatkan untuk mendukung kinerja kita dan itu sangat membantu”. Pranata Humas harus memiliki pengetahuan yang mendalam tentang berbagai macam media (Hikmah Rosalina, 2023). Salah satu contohnya adalah menyebarkan informasi menggunakan media sosial dengan membuat konten berupa video atau foto hingga dapat menarik perhatian masyarakat. Hal tersebut merupakan tugas subbagian dokumentasi komunikasi sedangkan dalam mengelola media sosial, *copywriting*, menjadi jembatan informasi dengan public atau media lain merupakan tugas dari subbagian komunikasi pimpinan. Jadi, menurut Aris Herbandang selaku Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman mengatakan “peran Humas sudah beberapa yang dilaksanakan walaupun mungkin belum maksimal tapi kita akan terus berusaha agar pelayanan kami maksimal”.

Namun, hal tersebut juga harus didukung dengan kecermatan SDM dalam menggunakan teknologi informasi sekarang. “Saya kira SDM sangat berpengaruh terkait dengan bagaimana Lembaga institusi bisa adaptif terkait dengan perkembangan teknologi maupun tuntutan public atas pola informasi yang beredar”. Jelas Aris Herbandang selaku Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman. Menurutnya Humas dapat berjalan sesuai dengan perannya karena didukung oleh kualitas SDM yang ada. Ada beberapa kemampuan dasar yang paling utama sebagai pegawai Humas. Salah satunya adalah kemampuan menyerap informasi dengan cepat. “Untuk kemampuan dasar yang paling penting dimiliki oleh SDM Humas adalah kemampuan dalam menyerap informasi”.

Jelas Aris Herbandang selaku Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman. Menyerap informasi dengan cepat sangat dibutuhkan ketika tugas meliput di lapangan karena biasanya *statement* dari pimpinan dan masyarakat sering berbeda dengan teks yang dipublikasikan. Selain menyerap informasi dari pimpinan maupun masyarakat diharapkan sesama pegawai juga saling peka terhadap informasi yang disampaikan. Karena pastinya antar subbagian akan saling bekerjasama dan jangan sampai terjadi kesalahpahaman hingga berakibat fatal. “kemampuan kerjasama juga penting. Di bagian ini ada tiga subbagian, mereka jika di lapangan harus bekerjasama dengan baik sehingga pimpinan akan merasa puas dengan pelayanan yang kami sediakan”. Jelas Aris Herbandang selaku Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman. Di belakang kedua kemampuan tersebut, sebagai pegawai Humas juga dituntut untuk menjadi seorang yang pekerja keras karena tugasnya yang terkadang tidak mengenal waktu karena harus mengikuti kegiatan pimpinan yang jadwalnya terkadang padat. “Kerja keras juga dibutuhkan karena selain hal tadi itu semua kalau tidak punya etos kerja yang bagus bisa dibayangkan tugas pimpinan yang dari pagi sampai sore berkegiatan, kadang sampai malam ada tugas lagi. Kalau tidak dengan kerja keras saya kira, kita tidak maksimal”. Jelas Aris Herbandang selaku Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman. Kenyataannya memang sebagai pegawai Humas tidak semudah yang dilihat seperti hanya menyebarkan dan mengelola informasi saja.

#### **4. Pandangan Pegawai Humas Terhadap Peran Humas di Pemda Kabupaten Cirebon**

Pada instansi pemerintahan, bagian Humas fokus menciptakan dan membangun image pemerintah dengan memberikan pelayanan dengan baik, Menurut Reza sebagai staff yang saat ini bekerja di Protokol dan Komunikasi Pemda Kabupaten Cirebon mengatakan bahwa Humas di pemerintahan itu terkadang tidak terlihat keberadaannya. “Masyarakat masih banyak yang menganggap remeh peran Humas di pemerintahan. Padahal peran Humas di pemerintah penting untuk meningkatkan citra pemerintah itu sendiri”. Salah satunya sering dianggap kurang transparansi dan akuntabilitas sehingga menimbulkan ketidakpercayaan publik. Bahkan di Amerika, Humas pemerintah juga dicurigai oleh Kongres hingga seorang senator harus melakukan investigasi dengan memakai jasa konsultan Humas, *Humas Society of America Chair and CEO* (Suprawoto,2018). Menurut Rafiq Maulidia 2020, mengatakan bahwa Humas pada umumnya berperan menjembatani

antara kepentingan pemerintah dan masyarakat daerah dengan pihak-pihak lainnya dalam meningkatkan kinerja pembangunan di masyarakat serta kegiatan di pemerintahan. Mereka wajib menyampaikan informasi dan kebijakan pemerintahan kepada public secara jelas, akurat dan transparan. Selain itu, berperan juga sebagai penampung aspirasi masyarakat untuk membantu pemerintah dalam mengambil keputusan

Kurangnya SDM yang mumpuni dan dukungan alat karena terbatasnya anggaran sehingga membatasi kapasitas mereka untuk melaksanakan kampanye yang efektif dan berinteraksi dengan masyarakat juga menjadi alasan mengapa Humas pemerintah jarang dipandang oleh masyarakat. “Sebenarnya yang paling penting itu alat karena namanya teknologi kan harus update terus ya, tidak mungkin stuck terus disini sedangkan harus ada anggaran dulu melalui bagian lain. Jadi, tidak bisa langsung mengikuti teknologi terbaru, harus bertahan dulu sama alat yang lama, yang kita punya sekarang”. Jelas Reza sebagai staff yang saat ini bekerja di Protokol dan Komunikasi Pemda Kabupaten Cirebon. Alat memang menjadi hal yang penting selain kemampuan SDM yang dimiliki. Namun, terbatasnya anggaran yang dimiliki menyebabkan bagian Protokol dan Komunikasi Pemda Kabupaten Cirebon harus menunggu untuk memperbarui alat yang mereka miliki.

## **5. Peran Humas dalam Menghadapi Disrupsi di Pemda Kabupaten Sleman**

Humas akan terus mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan teknologi di kehidupan masyarakat. Pada era globalisasi sekarang ini, Humas harus mengikuti perkembangan zaman seperti internet yang menjadi sarana pilihan efektif bagi pegawai Humas untuk melakukan kegiatan dalam pekerjaannya (Arini dan Rossa 2021). Mulai dari aktivitas komunikasi menjadi lebih cepat dan penggunaan media untuk menyebarkan berita atau informasi ke masyarakat menjadi serba digital. Kepala Bagian Humas dan Protokol yakni Aris Herbandang mengatakan bahwa “adanya era disrupsi sangat mempengaruhi peran Humas dalam hal positif seperti menciptakan inovasi terbaru” Banyaknya perubahan yang muncul dan inovasi terbaru menggunakan teknologi menjadikan Humas memiliki banyak tantangan pekerjaan.

Pada bagian Humas dan Protokol Komunikasi Pimpinan Di Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman saat ini telah menerapkan aktivitas penyebaran komunikasi dua arah dengan menggunakan media online seperti *Instagram* dan *Youtube*. Melalui kedua aplikasi tersebut, masyarakat mendapatkan informasi dengan jelas dan dapat langsung

menyampaikan komentar berupa kritikan maupun saran. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat dan pemerintah saling memberikan *feedback* terhadap informasi yang disampaikan oleh Humas dan Protokol Komunikasi Pimpinan di Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman. Aspek tersebut dapat dikaitkan dengan peran Humas menurut Cutlip and Center's sebagai *communication facilitator*. Bentuk aplikasi peran *communication facilitator* yang pertama, Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman membentuk grup paguyuban bernama Paguyuban Wartawan Bagian Sleman (PWBS) beranggotakan seluruh wartawan yang tugasnya khusus meliput di wilayah Kabupaten Sleman.

“Fungsinya untuk menjembatani komunikasi biar enggak satu-satu, jadi, lebih efektif. Dalam grup paguyuban ini kami menyuplai berita berupa release teks juga video maupun foto setelah adanya kegiatan. Foto dan videonya kami unggah di Google Drive terus kita share di grup sehingga teman-teman media dari TV, radio, media cetak dan media elektronik itu bisa memakai release dan dokumentasi dari kami sebagai dasar berita”. Tutur Aris Herbandang Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman.

Selain membantu dalam menyebarkan informasi, strategi tersebut merupakan salah satu cara menjaga relasi dengan para wartawan media agar tidak sembarangan dan dapat mempertimbangkan dalam menyebarkan informasi yang memiliki tone negatif tentang instansi. “itu sebagai salah satu inovasi cara kami bagaimana berkomunikasi dan menjaga relasi dengan media. Harapannya kalau mereka mau menulis hal negative tentang Sleman akan diskusi dulu dengan kami. Karena bagi wartawan hotnews adalah goodnews”. Jelas Aris Herbandang Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman. Karena pada dasarnya, pekerjaan Humas dan rekan media saling bersangkutan sehingga tidak dapat dipisahkan.

”Hubungan kita sama Humas ini bisa dibilang hubungan tanpa status. Sebenarnya kita menjalin koordinasi karena lingkup pemerintahan ini kan pasti punya agenda atau schedule setiap harinya. Artinya dia punya kegiatan pemerintahan baik atau terutama kegiatan seorang kepala daerah itu kan mereka naungi. Kebetulan kita butuh informasi dari mereka untuk kemudian meliput atau mengkonfirmasi terkait banyak isu yang terjadi di Kabupaten Sleman”. Jelas Arif, wartawan Tribun Jogja.

Selain dapat meningkatkan kualitas informasi yang disebarkan, para pegawai Humas juga mengharapkan dengan menjaga relasi dapat meminimalisir terjadinya

kesalahpahaman dalam menyampaikan informasi yang dapat menimbulkan masalah dengan instansi. ”Selagi bisa dikomunikasikan dengan bagian Humas ini kita tidak merasa adanya kendala. Menurut saya, yang penting ada komunikasi. Apalagi komunikasi kita sekarang lebih cepat karena memakai group WA yang mungkin agenda kepala daerah itu bisa di share ke temen-temen di grup tersebut”. Tuter Arif, Wartawan Tribun Jogja.

Salah satu contohnya ketika Bupati Kabupaten Sleman Dra. Hj. Kustini Sri Purnomo melakukan kunjungan kerja ke Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka Belitung dengan melibatkan banyak orang termasuk suaminya. Hal tersebut menjadi perbincangan di masyarakat karena dianggap tidak pantas melakukan kunjungan kerja melibatkan banyak orang tersebut. Banyak masyarakat dan media menganggap bahwa kunjungan kerja tersebut hanya dalih untuk berwisata. Pasalnya, kunker kegiatan komparasi pemerintahan selama empat hari, mulai tanggal 5-8 Desember 2023 ini melibatkan rombongan 55 orang, terdiri dari seluruh Kabupaten Sleman, termasuk mengajak beberapa Panewi dan Ketua DEKRANASDA yang merupakan suami Bupati Kustini (Ahmad Syarifudin, Tribun Jogja, 2023). Padahal sebenarnya, Sri Purnomo, suami Bupati Kabupaten Sleman ini ingin memperbaiki fasilitas gedung DEKRANASDA yang ada di Kabupaten Sleman ini karena ia merasa bahwa pemanfaatannya belum maksimal sehingga beliau berinisiatif untuk memperbaiki konsep dan strategi promosi agar masyarakat serta wisatawan tertarik berkunjung ke gedung DEKRANASDA tersebut dengan mengunjungi Bangka Belitung. ”Belitung dan Sleman itu sama-sama kabupaten sebagai destinasi tujuan wisata. Makannya, kemarin kita putuskan untuk kesana terus melihat pola-pola penyajian disana untuk dilakukan perubahan disini”. Jelas Aris Herbandang Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman. Belitung dan Sleman sama-sama memiliki tujuan wisata yang banyak didatangi wisatawan



Gambar 3. 1 Bupati Sleman Melakukan Press Release  
Terkait Kunjungan Kerja Ke Bangka Belitung

Untuk meluruskan kesalahpahaman tersebut, Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman melakukan *presss release*. Seperti pada gambar 3.1 di atas, Bupati menerbitkan *press release* terkait kunjungan kerja ke Bangka Belitung yang dianggap berwisata. “Kalau kita ada berita seperti itu biasanya kita akan menyusun *press release*, tetapi tidak khusus untuk menjawab itu. Kami akan memberi gambaran tentang apa yang dia tulis, kita memberikan fakta lain”. Jelas Aris Herbandang Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman. Menurut mereka, menyelesaikan masalah seperti itu hanya dengan membiarkan orang berpendapat dan beropini, tetapi setelah itu diluruskan kembali dengan melakukan *press release* yang berisi menjelaskan alasan Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman ini mengajak Sri Purnomo dan rekan-rekan lain berkunjung ke Bangka Belitung. Kasus permasalahan tersebut dapat dikaitkan dengan

contoh pengaplikasian peran *Commucation technician* karena Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman melakukan kegiatan teknis dengan mengadakan *press release* dan para wartawan menemui Bupati meminta keterangan secara langsung. Humas sebagai tangan kanan, mata, dan telinga pemerintah mempunyai kewajiban untuk memantapkan kebijakan pemerintah dan harus mampu menghadapi segala perubahan dan ikut serta dalam menangani permasalahan yang terjadi pada suatu perusahaan (Oktri dan Benni, 2021). Karena pada dasarnya, masyarakat merupakan pihak yang responsif dan sadar terhadap suatu kebenaran. Dalam hal ini berarti, Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman telah mendengarkan suara dari masyarakat dan awak media terkait kegiatan yang dilakukan dan menyelesaikannya dengan baik. Hal tersebut juga dapat dikaitkan dengan peran Humas sebagai *communication facilitator* dan *problem solving facilitator* yang berperan sebagai jembatan komunikasi antara instansi dan masyarakat hingga pemecah masalah.

Peran *problem solving facilitator* disini adalah ketika terjadi masalah, Humas berperan untuk menyelesaikan masalah tersebut hingga selesai. Pegawai berperan membantu pemikiran secara sistematis pada manajemen Humas dan solusi untuk masalah-masalah komunikasi lembaga (Rafiq, 2020). Hal ini dimaksudkan untuk mendukung pemimpin organisasi dalam perannya sebagai penasihat dan pengambil keputusan pelaksana dalam menyelesaikan masalah atau krisis secara profesional dan logis. Ketika masalah diselesaikan, pakar humas mengambil peran sebagai fasilitator (Ni Luh Putu Ening dan I Made Wahyu Kusuma, 2022). Dalam proses penyelesaiannya, mulai dari menganalisis masalah, berdiskusi dengan pimpinan hingga memutuskan solusi Humas menerapkan sebagai peran *problem solving facilitator*. Setelah itu, dilakukan peran *communication facilitator* yang berperan sebagai jembatan komunikasi antara instansi dengan masyarakat atau awak media.

Pada peran *communication facilitator*, pegawai berperan sebagai sumber informasi, penghubung, penafsir mediator resmi antar organisasi dan publik (Cutlip, Centre's and Broom's, 2006). Melalui komentar masyarakat di media sosial menunjukkan bahwa telah dilakukan komunikasi dua arah dan memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi mereka secara terbuka dan transparan. Jika media sosial tersebut dikelola dengan baik maka dapat membuka masyarakat untuk ikut berpartisipasi dan merubah masyarakat yang dulu memiliki sifat pasif menjadi aktif serta dapat menjadi pemberi informasi yang

akurat. Menurut Anwar & Oetojo (2004), dengan menggunakan media online sebagai media dalam penyebaran informasi sesuai dengan tujuan dari *e-Government* yakni hubungan secara elektronik antara pemerintah dan masyarakat sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai informasi mengenai pemerintahan dan menunjang *good government* dan keterbukaan informasi. Saat ini, media online memang menjadi alat utama pegawai Humas dalam menyebarkan dan mengumpulkan informasi.



Gambar 3. 2 Contoh Kerjasama Dengan Akun Media Sosial Lain

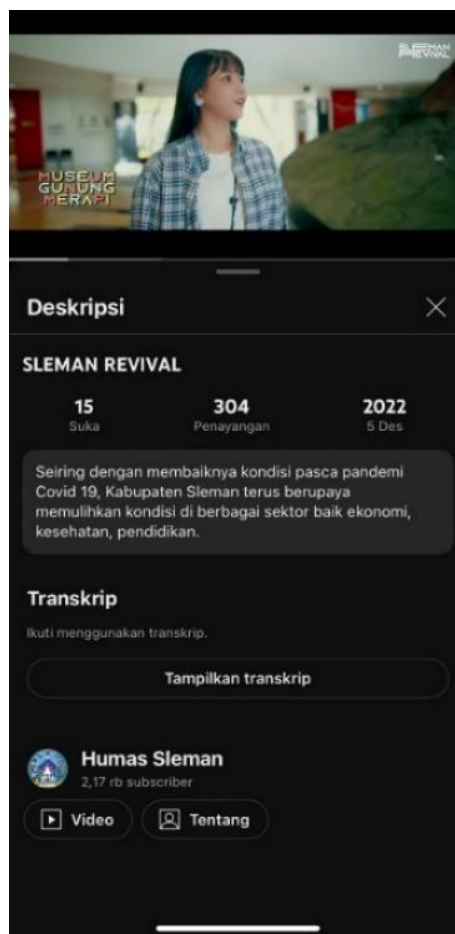
Humas dan Protokol Komunikasi Pimpinan Di Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman saat ini mengelola dua sosial media yakni *YouTube* Humas Sleman dan *Instagram* @Humassleman. “menurut saya kalau melalui sosmed itu cukup efektif ya. Kita bisa lihat dari jumlah pengunjung Instagram itu satu konten 10.000 kadang sampai 100.000, tergantung isi kontennya” tutur Aris Herbandang selaku Kepala Bagian Humas dan

Protokol Pemda Kabupaten Sleman. Namun, karena besarnya skala penyebaran informasi yang diinginkan oleh para pegawai Humas, mereka melakukan penyebaran tidak hanya melalui akun media sosial yang dimiliki oleh Humas Sleman saja melainkan bekerjasama dengan media lain seperti media cetak, TV, dan radio yang sekiranya dapat menjangkau *audience* agar informasi tersebar secara luas. Aris Herbandang, Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman “*biasanya kita juga dibantu akun instagram lain untuk menyebarkan informasi*”. Melalui kerjasama tersebut diharapkan dapat membantu menyebarkan informasi dengan lebih luas. Berikut pada gambar 3.2 di atas ini merupakan contoh media lain membantu Humas dalam menyebarkan informasi. Pada gambar tersebut, Humas Sleman menandakan postingan bersama dengan akun @perpusarsipsleman, hal tersebut dapat membantu informasi tersebar lebih luas.



Gambar 3. 3 Contoh Artikel Kegiatan Bupati

Pengelolaan media sosial merupakan salah satu aplikasi dari peran Humas *communication technician*. Peran Humas sebagai *communication technician* yakni mengelola informasi yang akan disebarakan ke *audience* dengan mengedit, menulis, menyampaikan informasi ke media berupa *press release*, mengembangkan isi *web* dan membangun hubungan dengan media eksternal (Cutlip, Centre and Broom, 2006). Humas dan Protokol Komunikasi Pimpinan di Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman menerapkan peran ini di subbagian dokumentasi komunikasi dan komunikasi pimpinan. “subbagian dokumentasi kerjanya di lapangan, komunikasi pimpinan membuat tulisan sambutan, relasi media, dan press release” Jelas Aris Herbandang sebagai Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman. Pada gambar 3.3 merupakan salah satu contoh artikel dari salah satu kegiatan Bupati yang ditangani oleh Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman yang dirilis melalui web Sekda Kabupaten Sleman.



Gambar 3. 4 Contoh Video Youtube Di Humas Sleman

Selain membuat artikel di laman web Sekretaris Daerah Kabupaten Sleman dan aktif di Instagram, Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman ini mengelola informasi melalui tayangan video YouTube. "Dari YouTube kita juga bikin produk informasi berbentuk film. Ada yang sifatnya sosialisasi kebijakan, ada juga yang sifatnya informasi tentang hasil pembangunan". Tutur Aris Herbandang selaku Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman. Mereka memulai semua prosesnya dari awal seperti membuat konsep, menyusun narasi dan script hingga dirangkai sedemikian rupa. Mereka juga tidak lupa memikirkan teknologi atau alat-alat yang ingin digunakan dalam pembuatan film tersebut. Salah satu contoh yang sudah ditayangkan di YouTube Humas Sleman adalah video Sleman Survival seperti pada gambar 3.4 di atas. Dalam video tersebut berisi tentang kehidupan setelah Covid-19 atau era new normal yang sudah dapat berwisata dan berbelanja seperti sedia kala. Di video tersebut juga disebutkan beberapa destinasi wisata dan pusat perbelanjaan yang ada di wilayah Kabupaten Sleman. Video tersebut secara tidak langsung dapat menjadi salah satu bagian promosi wisata dan pusat perbelanjaan yang ada di Kabupaten Sleman.



Gambar 3. 5 Contoh Video Ucapan Hari Raya

Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman juga berinovasi membuat ucapan Hari Raya Idul Fitri 1444 (2023) dengan video dan melibatkan seluruh bagian kantor Sekretaris Daerah Kabupaten Sleman. Inovasi ini dikerjakan oleh subbagian dokumentasi pimpinan. "Mereka mengemas menjadi sebuah lagu yang melibatkan banyak orang" Tutur Aris Herbandang selaku Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman. Video ini diposting di Instagram @Humassleman dan mereka juga bekerjasama dengan @kabarsleman yang merupakan akun instagram DISKOMINFO. Melalui observasi dari beberapa media sosialnya, Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman dan DISKOMINFO Kabupaten Sleman ini memang aktif dalam mengelola media sosial. Mereka aktif membuat konten informasi yang dikemas dengan menarik mengikuti trend yang sedang berlangsung.

Dari beberapa program kerja Humas dan Protokol Kabupaten Sleman di atas, dapat diketahui bahwa bagian terpenting lain yang dibutuhkan di era disrupsi saat ini untuk mendukung proker yang ada adalah alat-alat yang terbaru, seperti kamera, lighting, komputer, aplikasi editing, dan lain sebagainya. "Dari sisi perangkat di lapangan maupun sisi untuk mengedit video, mendesign gambar dan sebagainya, ya, harus kita support dengan perangkat yang bagus". Jelas Aris Herbandang selaku Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman. Perangkat yang mumpuni akan mendukung kinerja pegawai menjadi lebih baik lagi. Jika, alat saja sudah bagus kualitasnya maka otomatis hasilnya juga akan lebih baik dan memuaskan serta dapat menyingkat waktu kerja para pegawai Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman.

Adapun program *press tour* yang merupakan salah satu inovasi dari Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman di era disrupsi, Pada kegiatannya program *press tour* ini mengajak para rekan media ke beberapa UMKM yang berada di wilayah Kabupaten Sleman. Program ini dihadiri Bupati dan Wakilnya yang akan berinteraksi langsung dengan pemilik UMKM dan mengikuti proses produksi produk UMKM tersebut. Dalam sehari, biasanya team *press tour* akan mengunjungi dua atau tiga UMKM yang berada di Kabupaten Sleman. Program ini bekerjasama dengan Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) dan Dinas Koperasi dan UMKM, serta DISKOMINFO. Tujuan diciptakan program inovasi ini diharapkan dapat memberi ilmu sekaligus membantu UMKM dalam memasarkan produknya agar banyak dilihat masyarakat. Keuntungan lain juga dirasakan oleh para rekan media karena secara tidak langsung mereka mendapatkan stok berita tanpa harus bersusah payah mencari lagi. Aris Herbandang mengatakan "ini inovasi kami untuk memberikan kesibukan wartawan. Jadi, tidak perlu mencari tapi kita sediakan dan biasanya kalau kita suplai kita jadi lebih bisa mengarahkan dan sudah kita siapkan hingga mereka merasa diuntungkan dengan tugas-tugas kita". Jadi, ketika para rekan media kekurangan stok untuk berita mereka dapat menggunakan hasil kunjungan kegiatan *press tour* yang disediakan oleh Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman dan bekerjasama dengan DISKOMINFO. Hasil dari kegiatan *press tour* ini akan ditayangkan oleh Humas dan Protokol di akun YouTube HumasSleman.



Gambar 3. 6 Contoh Tayangan Program Press Tour Di Youtube Humas Sleman

Program *press tour* ini merupakan salah satu bentuk dari peran Humas sebagai *expert prescriber*. *Expert Prescriber* dapat diartikan sebagai Humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan public (Oktri dan Benni, 2021). Program ini diciptakan untuk menyelesaikan masalah terkait komunikasi penjualan UMKM di Kabupaten Sleman yang masih kurang dalam pemahaman menggunakan media sosial untuk memasarkan produk. Dalam peran ini, pegawai Humas mengambil peran mulai dari merumuskan masalah dengan mencari UMKM yang berada di wilayah Sleman, membuat solusi dengan menciptakan dan mengembangkan program tersebut dengan bantuan pasif dari pimpinan yakni Bupati dan Wakilnya, sampai bertanggung jawab untuk implementasi programnya tanpa bantuan dari pihak lainnya. Pada gambar 3.6 di atas menampilkan tayangan YouTube program *press tour* berkunjung ke rumah produksi keripik belut citra rasa, taman bacaan gubug singa (sinau ngaji), dan Mina Padi Kelurahan Margoluwih.

Walaupun dalam strukturnya bagian Humas dan Protokol ini berada dibawah pimpinan Bupati, Wakil Bupati dan Sekretaris Daerah, tetapi bagian Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman diberi kewenangan tersebut dengan membuat program *press tour* yang menguntungkan masyarakat. Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman berperan menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan publik. Dalam program ini, dapat dikatakan pimpinan hanya mengambil peran pasif dalam hal yang berkaitan dengan program *press tour* ini. Menurut Cutlip, Center's dan Broom dalam bukunya yang berjudul *Effective Hubungan Masyarakat* menjelaskan bahwa peran *expert prescriber* ini membuat Humas berperan menjadi seorang ahli dan mereka dianggap sebagai otoritas dalam persoalan Humas dan solusinya. Manajer meyerahkan penyelesaian masalah sepenuhnya kepada Humas mulai dari mendefinisikan sampai bertanggung jawab penuh atas impelementasi yang akan dijadikan solusi dan biasanya manajer hanya berperan pasif.



Gambar 3. 7 Berita Hoax Yang Beredar Di Pemda Sleman

Setelah dilakukan observasi, pada era disrupsi ini Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman dan DISKOMINFO menerapkan hampir seluruh pengelolaan informasi melalui media sosial. Mengelola informasi melalui media sosial merupakan salah satu cara yang paling mudah dilakukan oleh setiap orang. Hanya bermodal internet dan memiliki akun media sosial semua orang dapat menyebarkan informasi dengan bebas. Namun, kemudahan tersebut dimanfaatkan untuk melakukan tindak kejahatan seperti penyebaran berita bohong atau biasa disebut sebagai pesan *hoax*. Dalam perkembangan dunia digital yang ditandai dengan pergeseran karakter khalayak membuat audience tidak lagi objek pasif dalam mengkonsumsi informasi yang ditawarkan, melainkan sekaligus menjadi produsen informasi itu sendiri (Dudi Hartono, 2018). Salah satu contoh berita *hoax* yang terjadi di Pemda Kabupaten Sleman adalah beredarnya akun *Facebook* yang mengatasnamakan Bupati Sleman periode 2010-2020, Sri Purnomo, yang mengirim pesan melalui *messenger* dengan modus meminta nomor *whatsapp* masyarakat. Kasus tersebut terjadi pada 2020. Pada gambar 3.7 merupakan berita yang disebarkan oleh *web* KOMINFO. Menanggapi kasus tersebut, Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman memberi pernyataan pada awak media bahwa akun tersebut bukan milik Mantan Bupati Sleman, Sri Purnomo.

Pada penyelesaian kasus *hoax* seperti ini termasuk pada penerapan peran *problem solving facilitator*. Dimana Humas berperan membantu pimpinan dalam menyelesaikan masalahnya hingga mengambil keputusan dalam mengatasi persoalan tersebut. Bagian Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman dan DISKOMINFO juga saling bekerjasama untuk menyelesaikan setiap masalah terkait pimpinan. Dalam penyelesaiannya, salah satu cara yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman dan DISKOMINFO adalah dengan melakukan beberapa kegiatan atau menyebarkan terkait cara mengatasi dan menghindari berita *hoax*. Seperti pada gambar 3.8 berupa berita terkait strategi dari DISKOMINFO untuk mengatasi *hoax* dan pada gambar 3.9 merupakan salah satu upaya dari Pemerintah Daerah Sleman yang mengadakan deklarasi pemilu anti *hoax* yang bertujuan mengatasi tersebarnya berita-berita *hoax*.



Gambar 3. 8 Berita Cara Antisipasi Hoax

Penyebaran berita bohong ini biasanya akan semakin meningkat saat menjelang pemilu. Salah satu masalah yang sering terjadi selama pemilihan umum adalah kampanye hitam, yang dilakukan oleh peserta pemilu dan tim suksesnya untuk menjatuhkan lawan politiknya. Kampanye hitam ini yang akhirnya menimbulkan fitnah dan menyebarkan berita bohong tentang kandidat pemilu. Hal tersebut dijelaskan pada laman *web* Media Centre Pemda Kabupaten Sleman seperti padagambar 3.8. Dalam *web tersebut* Kepala DISKOMINFO Kabupaten Sleman mengatakan ntuk mengatasi hal tersebut agar tidak terjadi, ia akan melakukan kegiatan sosialisasi dan literasi digital dengan melakukan kampanye anti *hoax* dan memberikan informasi yang benar di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman. Selain itu, Kepala DISKOMINFO Kabupaten Sleman juga mengingatkan untuk berhati-hati dalam mengambil tindakan ketika bermain media sosial. Masyarakat juga dihimbau untuk tidak mudah percaya pada berita yang tersebar secara bebas tanpa sumber yang jelas.



Gambar 3. 9 Gerakan Deklarasi Mencegah Adanya Berita Hoax

Pada 2024 ini, sebagai upaya dalam mengatasi berita *hoax* dan ujaran kebencian, Pemda Kabupaten Sleman mengadakan Deklarasi Pemilu Damai. Seperti pada gambar 3.9 di atas, deklarasi tersebut dihadiri oleh masyarakat dan para partai politik. Danang, Wakil Bupati Kabupaten Sleman dalam deklarasi tersebut mengatakan bahwa melalui deklarasi ini ia berharap dapat mengantisipasi adanya berita *hoax* dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan hak pilihnya. Setelah diadakan deklarasi ini, Pemerintah Kabupaten Sleman juga akan berkoodinasi dengan banyak pihak seperti BAWASLU, partai politik, dan organisasi masyarakat. Hal tersebut dilakukan agar Kabupaten Sleman aman dari berbagai permasalahan berita *hoax*. Selain sebagai bentuk antisipasi, dalam deklarasi

tersebut diadakan komitmen bersama untuk mewujudkan pemilu yang damai, tertib dan juga berintegritas.

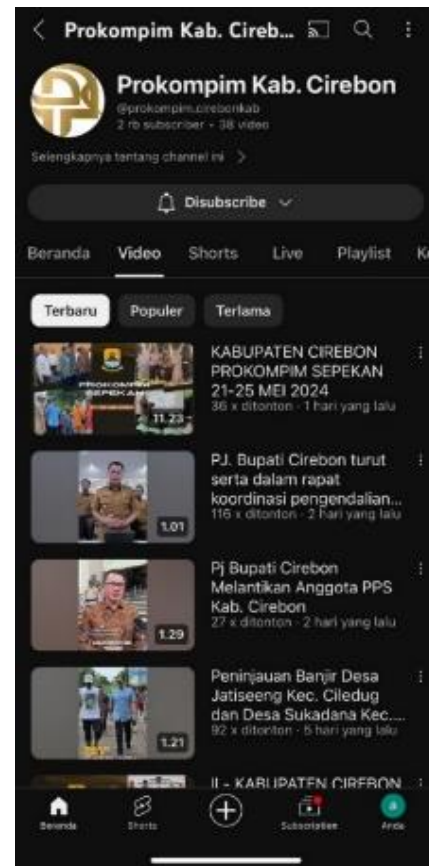
Dalam mengelola informasi di era disrupsi yang serba digital ini memang tidak mudah. Hampir seluruh masyarakat dapat mengakses informasi sampai memproduksi informasi sendiri. Hal tersebut menjadi ancaman bagi Humas dalam pekerjaannya. Beruntungnya Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman dapat menangani penyebaran berita bohong ini dengan baik sehingga kasus berita bohong tidak banyak terjadi di Kabupaten Sleman.

#### **6. Peran Humas dalam Menghadapi Disrupsi di Pemda Kabupaten Cirebon**

Semakin lama, bidang komunikasi di era disrupsi akan membuat Humas dituntut paham dalam mengoperasikan media baru sebagai media komunikasi yang lebih efektif, cepat dan sederhana. Humas di era disrupsi memang dimudahkan dalam penyebaran dan pengumpulan informasi dari berbagai media yang ada. Saat ini bagian Protokol dan Komunikasi di Pemda Kabupaten Cirebon sedang berusaha melaksanakan tugas dan fungsi dengan mengikuti perkembangan era disrupsi yang banyak menggunakan media online atau berbasis internet. Salah satunya dengan menyebarkan informasi terkait kegiatan Bupati dan Wakil Bupati melalui Instagram @prokompim.cirebonkab, dan YouTube. Hal tersebut termasuk dalam peran Humas menurut Cutlip Centers and Broom sebagai *communication facilitator* karena menyediakan fasilitas bagi masyarakat dan institusi untuk saling memberi *feedback* terkait informasi yang disebarkan.



Gambar 3. 11 Akun Instagram Resmi Bagian Protokol Dan Komunikasi Kabupaten Cirebon



Gambar 3. 10 Akun Youtube Resmi Bagian Protokol Dan Komunikasi Kabupaten Cirebon

Gambar 3.10 merupakan akun Instagram resmi dan 3.11 merupakan akun resmi YouTube yang saat ini digunakan oleh bagian Protokol dan Komunikasi Pemda Kabupaten Cirebon untuk menyebarkan informasi terkait kegiatan Bupati dan Wakilnya dan informasi lain terkait Kabupaten Cirebon yang ditangani oleh Pimpinan Kabupaten Cirebon. Menurut Reza sebagai pegawai Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Cirebon yang menjadi narasumber dalam penelitian ini, mengatakan bahwa penyebaran informasi melalui internet atau media sosial lebih efektif dibanding harus menyebarkan informasi melalui media cetak. "efektif banget menggunakan media sosial karena sekarang hanya beberapa orang yang membeli koran, kebanyakan orang mencari berita melalui media sosial seperti di IG terutama yang paling cepat penyebarannya". Ujar Reza sebagai pegawai Protokol dan Komunikasi Pemda Kabupaten Cirebon. Kebanyakan postingan pada akun Instagram

terkait kegiatan yang dilakukan oleh Bupati dan Wakil bupati, *press release*, serta terkait perkembangan program pembangunan dan perbaikan wilayah yang ditangani oleh Sekretaris Daerah.



Gambar 3. 12 Konten "Prokompim Sepekan" Yang Ditayangkan Di Youtube Prokompim Kabupaten Cirebon

Berbeda dengan akun Instagram, pada akun YouTube Prokompim Kabupaten Cirebon ini memiliki program khusus yang dinamakan "Prokompim Sepekan". Program ini merupakan program baru yang isinya merangkum kegiatan bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Cirebon selama sepekan. Selain itu, adapun postingan terkait dengan kegiatan blusukan Bupati ke wilayah masyarakat dengan tujuan meninjau kekurangan yang ada di masyarakat serta memposting acara-cara besar lainnya yang

berlangsung di Kabupaten Cirebon. Beberapa hal tersebut merupakan bukti bahwa peran Humas sebagai *communication technician* dilaksanakan di Pemda Kabupaten Cirebon. Seperti yang diketahui bahwa *communication technician* memiliki peran yang menjadikan Humas sebagai penulis, editor, merilis berita, mengembangkan konten di media sosial dan menjalankan kontak dengan media (Cutlip, Centre, dan Broom, 2006). Dua subbagian yang melaksanakan peran tersebut adalah subbagian dokumentasi sebagai yang mendokumentasikan sampai mengedit foto dan video yang akan di posting media sosial dan subbagian komunikasi pimpinan dengan membuat teks *press release*, teks pidato, dan menjadi jembatan komunikasi antar instansi dan media serta pimpinan.

Salah satu kendala yang dirasakan oleh bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Cirebon di era disrupsi ini adalah dalam hal penyebaran informasi dan mengumpulkan informasi. Mereka harus bekerja keras untuk memastikan bahwa pihak eksternal atau publik benar-benar menerima dan membaca informasi yang diberikan. Untuk mengatasi hal tersebut bagian Protokol dan Komunikasi di Pemda Kabupaten Cirebon melakukan hal yang sama seperti bagian Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman, yakni bekerjasama dengan pihak lain yang memiliki *audiens* lebih banyak hingga dapat menjangkau penyebaran informasi secara luas.

“menurut saya masih butuh bantuan dari akun lain yang memang memiliki audiens lebih besar dan luas untuk menyebarkan informasi atau berita dari Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon. seperti sekarang kita bekerjasama dengan @aboutcirebonid dan @cirebonbribin. Tujuannya agar pesan dari kita cepat tersampaikan ke masyarakat”. Jelas Reza, staff bagian Protokol dan Komunikasi Pemda Kabupaten Cirebon.

Sama halnya dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman, dalam penyebaran informasi ini juga dibantu oleh pihak DISKOMINFO dengan akun media sosial yang berbeda.

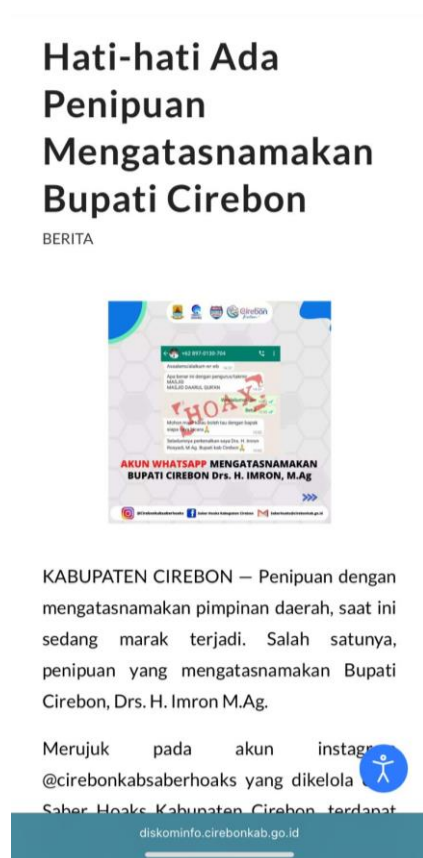


Gambar 3. 13 Contoh Kerjasama Dengan Akun @Cirebonbribin

Pada gambar 3.13 di atas merupakan contoh dari kerjasama yang dilakukan oleh Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Cirebon dengan akun media lain yakni @cirebonbribin dalam menyebarkan informasi agar tersebar lebih luas. Akun @cirebonbribin ini merupakan akun yang berisi informasi seperti peristiwa kecelakaan, wisata alam dan informasi lain yang beredar di seluruh wilayah Kota Cirebon diluar tentang pemerintahan.

Selain memiliki peran sebagai *communication facilitator* dan *communication technician*, Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Cirebon juga berperan sebagai

*problem solving facilitator*. Pada 2018, Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Cirebon dihadapkan dengan kasus Bupati Cirebon yang menjadi tersangka pencucian uang dan korupsi. Saat itu, bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Cirebon mengambil peran sebagai *problem solving facilitator* dengan tindakan melaksanakan rapat koordinasi untuk membangun komitmen dan integritas dalam pencegahan tindak pidana korupsi. Rapat tersebut dihadiri Tri Budi Rachmanto, tim kosupgah KPK, dan Ramdhani sebagai kooridnasi supervisi pencegahan korupsi yang memaparkan hal-hal yang dapat mengakibatkan korupsi dan hal yang harus dilakukan ASN agar terhindar dari korupsi. Dengan adanya rapat tersebut diharapkan Pemerintah Kabupaten Cirebon dapat menjadi pemerintahan yang baik dan dapat mengembalikan citra Pemerintah dari yang buruk menjadi lebih baik lagi. Informasi ini didapatkan melalui web Setda Kabupaten Cirebon.



Gambar 3. 15 Berita Penipuan Yang Di Rilis Di Web Diskominfo



Gambar 3. 14 Berita Penipuan Yang Di Rilis Di Akun Instagram @Cirebonkabsaberhoaks

Kemudahan dalam mengelola informasi dan menyebarkan informasi di era disrupsi ini terkadang menjadi peluang bagi masyarakat untuk melakukan penyebaran informasi tidak benar atau *Hoax* secara bebas. Jika hal tersebut terjadi akan menjadi masalah yang merugikan masyarakat bahkan pemerintah daerah. Contohnya seperti penipuan melalui pesan media sosial Whatsapp yang mengatasnamakan Bupati Cirebon, Drs. H. Imron, M.Ag, yang menawarkan bantuan pembangunan ke pengelola salah satu masjid di Kabupaten Cirebon disertai dengan bukti transfer. Kasus penyebaran pesan *Hoax* ini langsung ditangani oleh Kepala DISKOMINFO Kabupaten Cirebon yang bekerjasama dengan bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Cirebon. Mereka melakukan *press release* menjelaskan bahwa adanya pemalsuan pesan yang dilakukan oleh pihak tidak bertanggung jawab, kemudian *press release* tersebut disebarluaskan melalui akun *Instagram* @cirebonkabsaberhoaks dan web DISKOMINFO Kabupaten Cirebon seperti yang tertera pada gambar 3.14 dan 3.15 di atas. @cirebonsaberhoaks merupakan akun *Instagram* yang dikelola oleh DISKOMINFO Kabupaten Cirebon dengan tujuan untuk menyebarkan informasi-informasi terkait pesan *hoax* yang tersebar di wilayah Kabupaten Cirebon. Selain itu, menyebarkan antisipasi atau cara menghindari informasi *hoax* agar tidak mudah tertipu dengan pesan-pesan yang beredar. Akun @cirebonsaberhoaks ini merupakan program yang diciptakan pemerintah Jawa Barat sebagai gerakan meminimalisir penyebaran *hoax*.

Citra baik atau buruknya sebuah instansi dan pengelolaan informasi yang baik sangat bergantung pada aktivitas yang dilakukan oleh para pegawai Humas. Sebagai sebuah profesi seorang Humas bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, meraih simpati, dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi (Hikmah Romalina,2023). Artinya, kualitas SDM atau pegawai Humas menjadi salah satu faktor yang dapat mendukung keberhasilan pekerjaan Humas. Apapun yang dikatakan dan dilakukan menyangkut nilai diri dan lembaga. Sehingga, seorang Humas itu sendiri dalam pemerintahan merupakan gambaran dari pemerintah atau instansi yang dibawahnya (Oktri dan Benni, 2021). Apalagi di era disrupsi saat ini, sebagai pegawai Humas diharapkan dapat memahami segala hal terkait teknologi dan media sosial termasuk editing foto dan video, copywriting, dan skill lainnya. Sedangkan menurut Reza sebagai staff yang saat ini

bekerja di Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Cirebon mengungkapkan bahwa kualitas SDM masih kurang dan masih mencoba untuk belajar sendiri dengan *system try and eror*.

“Sampai sekarang masih belajar sendiri sih untuk memahami skill-skill terbaru yang diperlukan. Belum ada fasilitas seperti pelatihan tentang iklan atau apa, beberapa sudah ada, tetapi belum ada yang spesifik kaya pelatihan penggunaan media sosial tuh digunakan seperti ini dan itu atau penulisan caption harus begini begitu. Jadi, kita belajar sendiri saja sambil try and eror”. Ungkap Reza.

Sebagai contohnya, dengan memperhatikan respon masyarakat di postingan konten yang di upload ke media sosial. Jika, respon masyarakat kurang ramai di postingan tersebut, maka untuk konsep konten berikutnya akan dikemas menjadi lebih baik. Tidak dapat kita pungkiri bahwa kualitas SDM saja tidak cukup untuk mencapai tujuan keberhasilan sebuah organisasi. Diperlukan alat-alat yang mendukung untuk memenuhi pekerjaan. Saat ini kendala yang dirasakan oleh Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Cirebon adalah kurangnya alat-alat yang mendukung kegiatan sehari-hari dalam pekerjaan mereka. “sebenarnya yang paling penting itu alat, kalau SDM tetap harus terus menerus belajar mengikuti perkembangan dengan sendirinya, tetapi kalau alat harus selalu update tiap tahunnya. Beberapa alat memang masih bisa digunakan, tapi masih versi yang lama dan hanya beberapa saja”. Jelas Reza sebagai staff yang saat ini bekerja di Protokol dan Komunikasi Pemda Kabupaten Cirebon. Beliau pun mengatakan bahwa untuk memperbarui alat pendukung pekerjaan seperti kamera, komputer, lighting, dan alat lainnya itu tidak mudah. Harus melalui berbagai proses dan menunggu anggaran turun dari bagian keuangan di kantor Sekretaris Daerah. Untuk saat ini, di Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemda Kabupaten Cirebon hanya menggunakan satu komputer untuk proses editing padahal jumlah SDM yang memiliki skill editing cukup banyak.

#### **7. Perbandingan Peran Humas di Pemda Kabupaten Sleman dan Kabupaten Cirebon dalam Menghadapi Era Disrupsi**

Menurut Cutlip, Centre, dan Broom pada bukunya *Effective Humas* (2006) ada empat peran Humas yakni *Communication Technician*, *Communication Facilitator*, *Problem Solving Facilitator*, dan *Expert Prescriber*. Namun, tidak semua Humas di suatu

organisasi menerapkan keseluruhan peran tersebut. Pada tabel 3.1 menjelaskan perbandingan peran Humas apa saja yang dilakukan oleh Humas Pemda Kabupaten Sleman dan Pemda Kabupaten Cirebon. Kedua Pemda tersebut, sama-sama membagi penugasannya di dua pos yang berbeda dengan fokus objek yang berbeda. Pertama, Humas di Kantor Sekretariat Daerah yang fokus dengan keprotokolan dan menyebarkan informasi terkait pimpinan dan Kedua di DISKOMINFO yang fokus mengelola dan menyampaikan informasi terkait pembangunan daerah. Kedua pos tersebut saling bekerjasama untuk menyebarkan informasi ke masyarakat. Pada penelitian ini fokus pada Humas di Kantor Sekretariat Daerah.

Dalam menghadapi era disrupsi, Humas di Pemda Kabupaten Sleman berusaha melakukan perannya semaksimal mungkin dengan mengikuti perkembangan arus teknologi. Salah satunya dengan mengelola dan menyebarkan informasi dari pimpinan ke masyarakat dengan menggunakan media sosial. Jika dilihat dari tabel 3.1, Humas dan Protokol Pemda Kabupaten Sleman ini menerapkan peran Humas yakni *communication technician*, *communication facilitator*, *problem solving facilitator* dan *Expert prescriber*.

Pada peran *communication technician*, dilakukan beberapa penerapan seperti mengelola media sosial dengan membuat konten edukasi, konten kegiatan pimpinan, membuat *press release*, dan editing dokumentasi. Peran lain yang diterapkan adalah sebagai *problem solving facilitator*. Dalam penerapannya berupa melakukan penanganan terhadap penyebaran berita hoax di daerah Kabupaten Sleman dan melakukan hubungan baik dalam menyelesaikan masalah dengan pihak internal maupun eksternal. Hal ini terhubung dengan peran *communication facilitator*. Pada peran *communication facilitator*, Humas dan Protokol di Pemda Kabupaten Sleman melakukan beberapa inovasi penerapan dengan membuat grup paguyuban wartawan Sleman, pendengar aspirasi publik yang biasanya dapat dilihat dari media sosial, dan menjalin hubungan dengan pihak luar seperti ketika pimpinan memiliki jadwal kegiatan kunjungan kerja dengan pemerintah daerah lain.

Dalam perannya, Humas di Pemda Kabupaten Sleman menerapkan juga peran Humas sebagai *expert prescriber* dengan membuat program *press tour*. Meskipun kedudukan Humas Pemerintah saat ini masih berada di bawah lapisan pimpinan lainnya, tetapi diberi kewenangan oleh pimpinan untuk mengatasi permasalahan yang ada di wilayah Kabupaten Sleman khususnya bagian UMKM. Dalam arti, Humas dan Protokol di

Pemda Kabupaten Sleman ini dipercayai oleh pimpinannya untuk mengatasi berbagai masalah yang menimpa instansi tetapi dengan minim bantuan dari pimpinan. Hal tersebut dijelaskan pada buku *Effective Public Relations*, dari Cutlip, Centre, dan Broom, yang menjelaskan bahwa peran Humas sebagai *expert prescriber* adalah peran dimana seorang pegawai Humas bertanggung jawab atas peran ahli atau peran pimpinan untuk menyelesaikan masalah, mulai dari mendefinisikan masalah sampai mencari solusi. Dalam proses penyelesaiannya ini pimpinan sama sekali tidak berpartisipasi. Mereka akan sepenuhnya memberi kewenangan kepada pegawai Humas untuk menyelesaikan masalahnya. Meskipun sudah diberi kewenangan bukan berarti pimpinan sepenuhnya lepas tangan terkait kerja Humas. Mereka masih memerlukan diskusi untuk penyelesaian masalah bersama dengan pimpinan-pimpinan yang ada dan mengikuti kebijakan pemerintah, tetapi pimpinan bersifat pasif.

Berbeda dengan bagian Humas di Pemda Kabupaten Sleman, bagian Humas di Pemda Kabupaten Cirebon hanya menerapkan tiga peran Humas yakni sebagai *communication technician*, *communication facilitator*, dan *problem solving facilitator*. Dalam penerapan kedua peran tersebut tidak berbeda jauh dengan yang diterapkan oleh Humas di Pemda Kabupaten Sleman untuk peran *communication technician* dan *communication facilitator*. Perbedaan dengan Humas di Pemda Kabupaten Sleman yakni penerapan peran *expert prescriber* tidak terlihat karena Humas di instansi pemerintahan masih bekerja dengan sistem tradisional, atau sesuai dengan arahan pimpinan. Humas di Pemda Kabupaten Sleman masih belum dilibatkan dalam setiap manajemen seperti di perusahaan swasta.

Melalui penjelasan di atas, jika dibandingkan dapat diketahui ada perbedaan dari penerapan peran Humas di Pemda Kabupaten Sleman dan Kabupaten Cirebon dalam menghadapi era disrupsi. Keduanya memilih peran sebagai *communication facilitator* dan *communication technician* karena kebijakan yang ditetapkan dan sudah menjadi adat di pemerintahan. Peran teknis, merupakan inti dari pekerjaan Humas tradisional. (Cutlip, Centre, dan Broom, 2006). Peran *communication facilitator* dan *communication technician* ini biasanya diperankan pada lingkungan instansi yang memperlakukan *setting* yang relatif dominan, tetapi tidak banyak ancaman. Menurut Cutlip, Centre and Broom (2006), instansi

yang lebih cenderung berperan sebagai teknisi cenderung hanya fokus pada perencanaan strategis dan biasanya bukan bagian dari lingkaran dalam manajemen.

Jika dibandingkan, Humas di Pemda Kabupaten Sleman terlihat siap menghadapi era disrupsi yang serba menggunakan teknologi ini. Mereka telah menciptakan inovasi terbaru dan mendukung dengan penuh di segala aspek pekerjaan seperti alat dokumentasi, editing dan sebagainya. Sebaliknya, Humas di Pemda Kabupaten Cirebon masih belum terlalu mengikuti perkembangan teknologi di era disrupsi saat ini. Humas di Pemda Kabupaten Cirebon terlihat lebih pasif daripada Humas di Pemda Kabupaten Sleman. Pembuatan rencana program inovasi kegiatan masih minim dilakukan. Dalam pengelolaan informasi juga Humas di Pemda Kabupaten Cirebon ini masih kurang maksimal. Hal tersebut dapat disebabkan karena keterbatasan alat, dan kemampuan SDM yang belum maksimal dalam menghadapi era disrupsi yang serba teknologi ini.

Sampai saat ini, SDM Humas di Pemda Kabupaten Cirebon masih berusaha untuk memaksimalkan pengelolaan informasi ke *public* walaupun dengan sistem *try and error* atau belajar sendiri secara otodidak. Hal terpenting yang difokuskan saat ini oleh Humas di Pemda Kabupaten Cirebon adalah menyebarkan informasi secara transparan agar publik percaya dengan kinerja Humas. Hal tersebut dikarenakan menurut staff Humas di Pemda Kabupaten Cirebon, Humas pemerintah itu kinerjanya masih sering diragukan oleh publik karena dianggap masih kurang transparan dan dianggap negatif.

Hal tersebut berkaitan dengan birokrasi. Di era disrupsi ini, penyebaran informasi secara transparan memang dianggap sangat penting. Hal tersebut karena UU No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik telah diterapkan sehingga layanan informasi public telah mengalami perubahan dan revitalisasi. Saat ini, Humas kedua instansi tersebut sudah berusaha mengelola informasi dengan terbuka atau transparan di media sosial maupun media lainnya. Namun, melepaskan keterkaitan birokrasi dengan Humas tidak mudah dilakukan. Masyarakat merasa kalau pemerintah hanya memberi janji-janji tanpa adanya bukti. Birokrasi lebih melayani kepentingan-kepentingan penguasa dan kelompoknya bukan kepentingan publik (Samesnego, 2017). Kondisi ini berawal dari sistem birokrasi yang memiliki sifat secara terpusat, sehingga anggaran terkait kebutuhan Humas dan kebijakan pimpinan instansi terbatas. Selain itu, kondisi ini juga berkaitan dengan sistem kerja yang kurang sesuai dengan kemajuan zaman. Lembaga Humas

pemerintahan masih jarang memiliki standar evaluasi dan pelaksanaan fungsi yang tepat dalam mengelola aktivitas kehumasan secara professional (Aat, Diah, Evi,2022). Seharusnya, Humas menjalankan pelayanan informasi dan komunikasi publik dengan menggunakan prinsip pemerintah yang baik atau *good governance* karena saat ini yang diperlukan adalah membentuk citra positif pada instansi pemerintah dan membangun kedekatan pemerintah dengan masyarakat.

Dalam hal ini, berarti Humas Pemda Kabupaten Sleman dan Kabupaten Cirebon sudah masuk ke dalam fungsi manajemen dari organisasi. Hal ini yang dimaksudkan untuk membantu pimpinan baik sebagai penasehat hingga mengambil keputusan dalam mengatasi persoalan atau krisis yang terjadi (Jofna, Mas'amah, Veki, 2023). Sebagai fungsi manajemen, Humas adalah bagian dari struktur organisasi dan bagian dari proses untuk menyesuaikan diri dengan perubahan. Tanggung jawabnya mencakup aktivitas membantu organisasi untuk mengidentifikasi, menilai, dan menyesuaikan diri dengan lingkungan ekonomi, politik, sosial, dan teknologi yang terus berkembang (Cutlip, Center, & Broom, 2006).

Secara struktur, penempatan Humas pada posisi tertentu dalam instansi memiliki konsekuensi dalam setiap proses pelaksanaan peran Humas itu sendiri. Hal itu dikarenakan alur kerja yang memengaruhi pola kerja sekaligus pengambilan keputusan dalam menjalankan tugas komunikasi yang diemban oleh Humas (Yanuar,2013). Struktur penempatan suatu bagian di organisasi berpengaruh pada peran dan kewenangan dalam bekerja. Setelah dilakukan penelitian, struktur organisasi juga memengaruhi kewenangan Humas. Meskipun begitu, secara struktur kedua pemda ini sama berada di bawah wewenang Sekretariat Daerah dan langsung berada di bawah wewenang Asisten Administrasi Umum. Kedua pemda ini juga menggabungkan bagian protokol di dalam bagian Humas sebagai subbagian. Artinya, Humas di sektor pemerintahan tidak termasuk ke dalam staff inti dari organisasi. Menurut Cutlip and Center (2000), Humas sebaiknya termasuk ke dalam staff inti yang berada langsung di bawah pimpinan agar lebih maksimal dalam menjalankan tugas-tugasnya. Hal tersebut karena Humas kebanyakan memiliki tugas yang mengharuskan mereka berinteraksi langsung dengan pimpinan. Namun, dalam pelaksanaan peran dan wewenang di Humas Pemda Kabupaten Sleman lebih dipercayai oleh pimpinan untuk menjalankan peran sebagai *expert prescriber*.

Tabel 3. 1 Perbandingan Penerapan Peran Humas Di Pemda Kabupaten Sleman Dan Pemda Kabupaten Cirebon

|                         |                   | Peran                                                                                                          | Struktur                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pemda Kabupaten Sleman  | Humas sekretariat | <i>Communication Technician, Communication Facilitator, Problem solving facilitator dan Expert prescriber.</i> | Berada di lapisan ketiga. Bertanggung jawab kepada Asisten Administrasi Umum. Memiliki 1 subbagian yakni, subbagian protokol. Memiliki jabatan fungsional dan pelayanan public yang artinya berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab secara langsung kepada pejabat pimpinan tinggi pratama. |
| Pemda Kabupaten Cirebon | Humas Sekretariat | <i>Communication Technician, Communication Facilitator, Problem solving facilitator</i>                        | Berada di lapisan ketiga. Bertanggung jawab kepada Asisten Administrasi Umum. Memiliki 1 subbagian yakni, subbagian protokol                                                                                                                                                                    |

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Dalam BAB IV ini peneliti akan menjabarkan kesimpulan dan saran dari penelitian yang sudah dilakukan tentang Analisis Peran Humas Dalam Mengelola Informasi Di Era Disrupsi (Studi Pada Pemda Kabupaten Cirebon dan Pemda Kabupaten Sleman). Bagaimana Peran Humas Pemerintah Mengelola Informasi di Era Disrupsi Informasi?

#### **A. Kesimpulan**

Setelah dilakukan penelitian, dapat disimpulkan bahwa Humas di Pemda Kabupaten Sleman dan Pemda Kabupaten Cirebon telah mengambil peran dalam mengelola informasi di era disrupsi. Mereka memberikan kontribusi yang positif dalam menyebarkan informasi, dan kebijakan-kebijakan pemerintah ke publik dan menyelesaikan masalah organisasi dengan baik. Humas Pemda Kabupaten Sleman menerapkan ke-empat peran yang dikemukakan oleh Cutlip, Centers and Broom yakni *communication facilitator*, *communication technician*, *problem solving facilitator*, dan *expert prescriber*. Sedangkan Pemda Kabupaten Cirebon berhasil menerapkan tiga peran sebagai *communication facilitator*, *communication technician* dan *problem solving facilitator*. Namun, ada dua peran yang dominan dilakukan karena dalam tugasnya memiliki keterkaitan dengan pengelolaan komunikasi di suatu organisasi yakni *communication facilitator* dan *communication technician*.

Era disrupsi ini instansi pemerintahan khususnya Humas di Pemda Kabupaten Sleman dan Kabupaten Cirebon mulai mengubah sistem pengelolaan informasi tradisional menjadi sistem digital. Pada sistem digital ini, kedua Humas tersebut mulai menggunakan *platform online* dan media sosial sebagai media dalam mengelola informasi dan menyebarkan informasi. Hal tersebut ditandai dengan dibuatnya akun-akun media sosial resmi dan *website* resmi atas nama instansi sebagai tempat komunikasi antar instansi dan public secara digital. Perubahan sistem pengelolaan komunikasi ini juga akhirnya menyebabkan berubahnya budaya kerja yang biasa dilakukan pegawai.

## B. Saran

Setelah peneliti melakukan pengamatan dan mempelajari peran Humas pemerintah di era disrupsi dalam mengelola informasi, ada beberapa hal yang dapat dipelajari lagi untuk penelitian selanjutnya yaitu :

1. Saran bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti dengan pembahasan yang sama sebaiknya memahami lebih dalam terkait system kerja Humas pemerintah karena sangat berbeda dengan Humas yang ada di perusahaan biasa. Selain itu, pahami lebih dalam terkait era disrupsi karena setiap tahun pasti akan mengalami perubahan. Dengan begitu, peneliti tidak kesulitan dalam memaparkan hasil penelitian dan hasil penelitian lebih baik dari penelitian sebelumnya.
2. Saran untuk Humas Pemda Kabupaten Sleman diharapkan agar selalu memberikan informasi dengan transparan agar masyarakat mengetahui dengan aktual data yang ada di lapangan sehingga dapat membuat citra pemerintah daerah Kabupaten Sleman positif dan masyarakat dapat memberikan kepercayaan serta dukungan untuk program-program kebijakan pemerintah kabupaten sleman.
3. Diharapkan juga Humas Pemda Kabupaten Sleman, dapat meningkatkan lagi kemampuan dalam mengelola informasi di era disrupsi dengan menggunakan teknologi agar pengelolaan informasi semakin baik. Seperti menciptakan program inovasi baru yang menguntungkan masyarakat.
4. Saran untuk Humas Pemda Kabupaten Cirebon diharapkan untuk mengadakan pelatihan, training atau seminar untuk pegawai Humas terkait pengelolaan informasi atau komunikasi menggunakan teknologi di era disrupsi seperti pelatihan editing dokumentasi, *copy writing*, dan lain sebagainya agar pegawai dapat menyeimbangkan kemampuan mereka dengan kemajuan teknologi. Dengan begitu pekerjaan pegawai akan lebih mudah, penyelesaiannya lebih cepat, dan hasilnya lebih baik.
5. Humas Pemda Kabupaten Cirebon diharapkan juga untuk dapat menciptakan program inovasi terbaru yang menguntungkan masyarakat agar menciptakan citra pemerintah yang baik.
6. Humas Pemda Kabupaten Cirebon harus lebih efektif lagi dalam menjalin komunikasi dengan wartawan atau pihak lain yang berhubungan dengan kerja

Humas. Dengan ini kebijakan-kebijakan yang ditetapkan pemerintah dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

**Anwar, M. K., & Oetojo, A. S.** (2003). *Aplikasi sistem informasi manajemen bagi pemerintah daerah di era otonomi daerah*. Pustaka Pelajar.

**Cutlip, M., Center, A. H., & Broom, G. M.** (2000). *Effective public relations* (8th ed.). Pearson.

**Cutlip, M., Center, A. H., & Broom, G. M.** (2004). *Effective public relations* (10th ed.). Pearson.

**Cutlip, M., Center, A. H., & Broom, G. M.** (2006). *Effective public relations* (9th ed.). Pearson.

**Suprawoto, S. H., M. Si.** (2018). *Government humas: Perkembangan dan praktik di Indonesia*. Prenadamedia Group.

### Jurnal

**Alifiana, R., & Utami, N. W.** (2020). The role of hospital public relations in 4.0 era. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200818.054> ISBN 978-94-6239-044-7.

**Arifin, N. F., & Fuad, A. J.** (2020). Dampak post-truth di media sosial. *Jurnal Intelektual: Jurnal Pendidikan dan Studi Keislaman*, 10(3), 1–14. <https://ejournal.iai-tribakti.ac.id/index.php/intelektual/index>

**Arikunto, S.** (2002). *Metodologi penelitian: Suatu pendekatan proposal*. [Publisher].

**Aristyavani, I., Wiyaanto, S. D., & Saputro, D. H.** (2018, November). PR dan disrupsi: Apa yang harus dilakukan praktisi PR menghadapi perubahan era digital. *Majalah PR*. ISBN 978-602-74247-3-9. [https://www.academia.edu/63501516/PR\\_dan\\_Disrupsi](https://www.academia.edu/63501516/PR_dan_Disrupsi)

**Arief, N. N., & Saputra, M. A.** (2019). Kompetensi baru public relations (PR) pada era artificial intelligence: Case study praktisi PR di Indonesia. *[Journal Name]*, 02(01), 1–12. ISSN: 2622-8254.

**Barus, S. B., & Mustam, M.** (2017). Reformasi birokrasi pelayanan kehumasan di bagian humas dan protokol sekretariat daerah Kabupaten Semarang. *Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro*.

**Boru, J. A., Mas'amah, & Tuhana, V. E.** (2023). Peranan humas sebagai problem solving (studi deskriptif kualitatif pada humas PDAM Kabupaten Kupang). *Deliberatio*, 3(1). <https://doi.org/10.59895/deliberatio.v3i1.100>

**Hartono, D.** (2018). [Title of the article]. *Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana*. ISBN 978-602-5587-26-9.  
<http://eprints.untirta.ac.id/id/eprint/952>

**Herfianto, A., Suparno, B. A., & Afifi, S.** (2022). Volcanic crisis communication: The case of the Mt. Merapi eruption emergency response. *Communications in Humanities and Social Sciences*, 2(2), 71–76. <https://doi.org/10.21924/chss.2.2.2022.38>

**Iriantara, Y.** (2019). Humas pemerintah 4.0. *Media Nusantara*, 16(1), 13–26.  
<https://doi.org/10.30999/medinus.v16i1.630>

**Jatmiko, M. I.** (2019). Post-truth, media sosial, dan misinformasi: Pergolakan wacana politik pemilihan presiden Indonesia tahun 2019. *Jurnal Tabligh*, 20(1). Universitas Gadjah Mada.  
<https://doi.org/10.24252/jdt.v20i1.9529>

**Lani, O. P., & Handayati, B.** (2021, December 18). Peranan humas pemerintahan (Government Public Relations) dalam menciptakan reputasi pemerintahan yang baik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2). <https://doi.org/10.20656/lontar.v9i2.4071>

**Maulidia, R.** (2020). Peran humas pemerintah sebagai sarana komunikasi publik (studi pada bagian humas dan protokol pemerintah kota Bogor). *UG Jurnal*, 14(7).

**Meranti, & Irwansyah.** (2018). Kajian humas digital: Transformasi dan kontribusi industry 4.0 pada strategik kehumasan. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 7(1), 27–36.

**Nasution, N.** (2021). Transformation To The Sustainability Of Public Relations Profession In The Era Of Disruption. *Commicast*, 2(1). <https://doi.org/10.12928/commicast.v2i1.3149>

**Nilamsari, N.** (2014). Memahami studi dokumen dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 13(2). Universitas Prof. Dr. Moestopo Indonesia.

**Polando Ressa, Y.** (2021, September). Kebenaran dan media sosial di era post-truth. *STT Mamasa*, 1(1).

**Putu, N. L., & Kusuma, I. M. W.** (2022). Peran humas dalam kegiatan publikasi online pemerintah di Kabupaten Badung. *Jurnal Moderat*, 8(3), 620–632.  
<https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat>

**Rafiqa, M.** (2020). Peran Humas Pemerintah Sebagai Sarana Komunikasi Publik (Studi Pada Bagian Humas dan Protokl Pemerintah Kota Bogor). *UG Jurnal*, 14(7).

**Rochmah, N. J.** (2015). Tantangan dan kesempatan praktisi public relations menghadapi dinamika era digital di Indonesia. *Praktisi PR dan Lulusan Pascasarjana Manajemen Komunikasi Universitas Indonesia*, 6(2).

- Romalina, H.** (2017, January 10). Peran petugas humas instansi. <https://sumsel.kemenag.go.id/artikel/view/41327/peran-petugas-humas-instansi>
- Rianto, P.** (2016). Media baru, visi khalayak aktif, dan urgensi literasi media. *Jurnal Komunikasi*, 1(2), 90–99. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia.
- Rianto, P.** (2019). Literasi digital dan etika media sosial di era post-truth. *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(2), 24–35. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/interaksi>
- Rianto, P.** (2020). When lying becomes an ordinary thing: Communication ethics in the post-truth era. *Journal Komunikasi Indonesia*, IX(1).
- Romalina, H.** (2017, January 10). Peran petugas humas instansi. <https://sumsel.kemenag.go.id/artikel/view/41327/peran-petugas-humas-instansi>
- Satira, A. U., & Hidriani, R.** (2021). Peran penting public relations di era digital. *Sadida Islamic Communications Media Studies, International Journal*, 1(1). Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh.
- Setiawan, W.** (2017, September 27). Seminar Nasional Pendidikan. Universitas Pendidikan Indonesia. <http://eprints.ummi.ac.id/id/eprint/151>
- Suprawoto, S. H., M. Si.** (2018). *Government humas: Perkembangan dan praktik di Indonesia*. Prenadamedia Group.
- Yanuar.** (2013). Peran dan posisi hubungan masyarakat sebagai fungsi manajemen perguruan tinggi negeri di Semarang. *Jurnal Interaksi*, 2(1), 1–10.
- Yosal, I.** (2017). Humas pemerintah 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 16(1), 13–26. <http://eprints.ummi.ac.id/id/eprint/151>

## LAMPIRAN

### A. Transkrip Wawancara Narasumber

#### 1. Narasumber 1

|              |   |                                              |
|--------------|---|----------------------------------------------|
| Narasumber   | : | Aris Herbandang, S.I.P, M.T.                 |
| Interviewer  | : | Razni Medha Anindita                         |
| Hari/Tanggal | : | Kamis, 14 Desember 2023                      |
| Waktu        | : | 10.30 WIB                                    |
| Lokasi       | : | Ruangan Bagian Humas dan Protokol Komunikasi |

| Pertanyaan Peneliti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Jawaban Responden                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Assalamu'alaikum pak, perkenalkan saya Razni mahasiswa ilmu komunikasi UII. Kebetulan saya ini sedang meneliti peran Humas pemerintah di era disrupsi dan mengambil objek Humas pemda Sleman. Untuk itu, saya meminta izin untuk mewawancarai bapak sebagai kepala bagian Humas dan protokol. Maaf sebelumnya pak, boleh memperkenalkan diri? | Wa'alaikumsalam mba, baik, saya Aris Herlambang. Betul mba, disini saya diamanahi sebagai kepala bagian Humas dan protokol. Boleh mbak, silahkan. |
| Baik pak, sebenarnya saya punya beberapa pertanyaan yang nanti akan saya tanyakan ke bapak terkait Humas di era disrupsi.                                                                                                                                                                                                                     | Baik, sepertinya kita sharing dan ngobrol santai saja ya mba                                                                                      |
| Iyaa baik pak, saya langsung mulai saja ya pak                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Boleh mba                                                                                                                                         |
| Untuk Humas dan protokol ini punya visi dan misi tidak ya pak?                                                                                                                                                                                                                                                                                | Untuk visi misi kita tidak ada, hanya mengikuti pemkab saja. Saya ceritakan sedikit                                                               |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>terkait bagian ini ya mba. Terkait dengan kebijakan pimpinan dan sebagai penata aktifitas pimpinan, di pemda itu sekarang untuk diseminasi informasi itu kita bagi ketugasan di dua pos. Kalau yang berkaitan dengan aktivitas pimpinan itu di bagian Humas dan protokol, disini. Kalau terkait kebijakan teknis perangkat daerah di diskominfo. Jadi, misalnya kalau ada instansi dia punya kebijakan baru untuk misalnya jalan A diubah menjadi satu arah dengan skenario sebagai berikut, itu kaitannya ke diskominfo. Secara teknis, kalau itu tidak melibatkan bupati untuk menyampaikan jadi dari dinas teknis itu menghubungi diskominfo untuk meminta waktu bertemu dengan media. Nah, nanti disitu ada media cetak, media elektronik kumpul semua terus jumpa pers dengan narasumber atau kepala dinas terkait.</p> <p>Kemudian hasil dari jumpa pers itu, dari diskominfo yang mengelola medsos itu juga ikut, kemudian dia mengolah info tersebut jadi beberapa berita. Nah, karena media sosialnya ada youtube yakni TV Sleman yang kedua ada Instagram @kabarsleman itu akan ditayangkan disana dan tidak ditayangkan di medsos yang dipegang oleh kita yakni @Humassleman karena di media sosial kita lebih fokus menginformasikan tentang kegiatan pimpinan atau kebijakan yang terkait langsung dengan pimpinan. Kemudian hal lain terjadi waktu darurat sampah kemarin itu kan diambil langsung pengendaliannya oleh bupati dan dibantu juga oleh sekda Sleman. Secara teknis operasional di lapangan kendalinya di sekda karena membutuhkan anggaran mendesak dan lain lain yang ada di sekda. Nah, itu di manage oleh sekda. Jadi, punya kebijakan mengelola dan secara langsung dana tersebut dari bupati itu penyelesaian masalah sampah ini dikelola di wilayah masing-masing. Lalu setelah itu, kita mengadakan jumpa pers yang handle kami dari prokompim kemudian dari hasil jumpa pers itu dari kominfo juga mengelola di</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>website yang dikelola mereka termasuk di medsos. Kami juga sama. Jadi, di kami itu ada dua media sosial, yang pertama youtube Humas Sleman dan Instagram @Humassleman sedangkan kalau di diskominfo itu youtube TV Sleman dan radar Sleman kayaknya ada facebook juga. Lalu, yang kita tau Humas selalu butuh dengan media. Kami disini berupaya selalu bisa membangun interaksi yang positif salah satunya kami tidak hanya melihat media sebagai pihak ketiga kami yang dimintai tolong untuk memberitakan sesuatu saja. Jadi, kami membuat hubungan itu menjadi mitra. Jadi, kemitraan itu tidak hanya sebatas pada kami punya apa diundang kemudian memberitakan lalu dibayar. Seperti itu memang ada istilahnya.</p> <p>Untuk berita ringan yang kegiatan pimpinan bupati dan wakil bupati sekda kita selalu mengirimkan <i>release</i> media ke seluruh media. Jadi, disini kita punya kru, kami dulu membuat paguyuban seluruh wartawan Sleman yang meliput di wilayah Sleman itu kami kumpulkan agar ada wadah dan organisasi informal yang fungsinya menjembatani komunikasi biar nggak satu-satu. Jadi, ada perwakilan ke kami barangkali ada hal yang mau disampaikan dan sebagainya di diskusikan cukup satu agar lebih efektif. Nah, kami ada namanya PWBS yaitu Paguyuban Wartawan Bagian Sleman. Kalau ada wartawan baru datang itu cukup lapor atau komunikasi ke ketuanya nanti langsung masuk. Nah, disitu kami menyuplai berita berupa release teks juga video. Jadi, di grup paguyuban itu isinya kami, mereka dan kawan-kawan sama dari diskominfo juga setiap ada acara kami bikin <i>release</i> dokumentasi foto beberapa yang bagus termasuk hasil video itu kami unggah ke google drive terus kita share di grup sehingga teman-teman dari TV, radio, media cetak, media elektronik itu bisa memakai release kami sebagai dasar dan juga bisa</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                  | <p>menggunakan foto yang sudah kami sediakan. Jadi, foto yang kami kirim ada 4,5 atau 6 foto itu kami bebaskan akses sehingga mereka bebas memilih foto yang ingin mereka gunakan. Kemudian biasanya dari foto itu ...</p> <p>Harapan kami, kalau mereka kekurangan berita itu akan dipakai dan itu menguntungkan juga buat kami karena mereka menyebarkan informasi terkait dengan kebijakan atau aktivitas pimpinan. Nah, ada hal lain lagi, kami juga ada kegiatan <i>press tour</i>. <i>Press tour</i> itu kami ajak media ke beberapa tempat UMKM yang ada di wilayah Sleman nanti kami koordinasi biasanya dengan dispenda dan dinas koperasi UMKM terus kita tentukan dalam satu trip itu biasanya 2/3 tempat yang kita kunjungi. Biasanya juga ada bupati, wakil bupati, media juga ada. Nanti, mereka akan mengikuti proses produksi dari produk UMKM tersebut mulai dari a-z. Kemudian wawancara dengan yang punya produk. Kemudian pindah lagi ke UMKM yang lain. Setelah itu nanti terakhir biasanya kita menambah narasumber kepala dinas, bupati atau wakilnya. Mereka akan bercerita tentang kebijakan untuk penanganan kemiskinan dengan membantu UMKM dengan cara pemasaran yang baik dan benar. Lalu, ada juga pengenalan terkait Humas itu seperti apa. Nah itu, inovasi kami untuk memberikan kesibukan wartawan. Jadi, tidak perlu mencari tapi kita sediakan dan biasanya kalau kita suplai kan kita lebih mengarahkan dan sudah kita siapkan hingga mereka merasa diuntungkan dengan tugas-tugas kita. Karena kadang mereka itu kekurangan stok berita lalu mereka susah mencari waktu untuk mencari berita maka kami sediakan saja atau mereka maka hasil-hasil kunjungan UMKM kemarin dibuka kembali oleh mereka. Kira-kira begitu.</p> |
| Nah, pak kalau begitu menurut bapak disrupsi mempengaruhi pekerjaan Humas tidak? | <p>Sangat berpengaruh dalam hal positif ya. Seperti tadi itu inovasi bukan hanya sebuah produk fisik yang diperbarui, tapi bagaimana cara kita untuk memperbarui media yang dulu</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>ada jumpa pers, kemudian sekarang kita kembangkan ada <i>press tour</i>. Kemudian dulu yang hanya mengundang wartawan untuk jumpa pers saja sekarang ada banyak release yang kita keluarkan untuk mereka. Dengan adanya teknologi yang dulu kita mencetak foto kemudian mengirim mereka foto, sekarang cukup kita memanfaatkan kanal unggahan di web di internet dan lain lain. Dari video itu, radio juga tertolong karena radio bisa pakai voicenya kan. Artinya, sepanjang kita bisa memanfaatkan teknologi untuk mendukung kinerja kita yaitu sangat membantu. Saya kira temen-temen media sangat <i>update</i> untuk menggunakan teknologi itu, sehingga apa yang mereka harapkan ya kita bisa dukung. Seperti mereka belum meminta tapi sudah kita kasih, nilai plusnya disitu sehingga mereka merasa kami itu teman mereka dalam bekerja. Itu yang utama. Kalau terkait dengan cara kami, kami jarang memasang advertorial lewat marketing. Kami lewatnya wartawan karena dengan lewat wartawan, kita bisa menguntungkan mereka. Karena kalau dikasih uang saja mereka tidak mau padahal mereka juga butuh. Nah, cara kami dengan kalau pasang advertorial bukan lewat marketing tapi lewat wartawan “Ini kami mau pasang tolong diedit sedikit” produksionalnya diolah lagi kemudian dia akan memasukan itu dan yang didapat gajinya itu dari perusahaan dia artinya itu legal buat mereka dan mereka senang dengan itu. Nah, itu salah satu cara menjaga relasi. Jadi, menurut saya itu sebagai inovasi cara kami bagaimana berkomunikasi dan menjaga relasi dengan media. Jadi, dengan seperti itu harapan kami kalau mereka mau menulis hal-hal negatif tentang Sleman mereka akan diskusi dulu. Karena bagi wartawan itu kan <i>hot news is good news</i> ya kan. Nah, wah berita jelek nih bagus, pasti laku. Tetapi mereka mikir lagi buat posting itu karena kalau mereka menulis sembarangan, nulisnya ga konfirmasi dulu, ga diskusi dulu, ga enak deh nanti hubungannya jadi jelek. Walaupun</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | <p>kami tidak menyangkut apa yang harus disebutkan tadi, kalau tidak ada diskusi dulu sehingga perimbangan berita akan tercipta terkondisi juga. Bukan terkondisi untuk tidak memberitakan ya, bukan. Terkondisi karena beritanya baik, sehingga Masyarakat dapat informasinya lebih komprehensif.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Berarti tidak ada ancaman ya pak disrupsi itu? | Saya kira tidak ada mba                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Lebih menguntungkan berarti pak?               | <p>Tergantung perspektif kita juga. Ada juga sifatnya merugikan, misalnya ada media yang online kemudian wartawannya kami pantau itu tidak memiliki sertifikasi yang dikeluarkan oleh LSP atau Lembaga Sertifikasi Profesi Pers Indonesia. Profesional untuk profesi itukan ada standarnya. Kalau misalnya notaris itu dia berarti sudah menempuh Pendidikan hukum terus dia membuat kelompok perkumpulan atau apa namanya organisasi profesi notaris itukan jelas berarti kalau bukan notaris tidak bisa masuk kan. Wartawan juga sama, ada standar khusus yang dia dikatakan profesional jika memenuhi standarisasi. Jika belum paling tidak dia ikut media yang sudah terverifikasi dewan pers sehingga tulisan itu wartawan yang belum professional akan tersaring oleh Perusahaan. Dewan pers akan memberikan izin ke media tertentu tentunya memiliki persyaratan, ada media yang kita amati datanya ngga professional, belum punya standarisasi dari dewan pers, kemudian medianya juga belum terverifikasi dewan pers. Kemudian dia merasa kalau nulis berita buruk terus tanpa ada perimbangan, dia akan menulis hal-hal yang tidak seperti itu kalau dia diberi advertorial itu. Ya, di sisi lain yang memang tidak menguntungkan bagi kami hanya secara hitung-hitungan benefit atau keuntungannya ya lebih banyak hal positif Yang kami rasakan. Ya, Masyarakat juga sudah melek literasi sekarang. Mereka sudah bisa menyaring informasi mana yang baik dan bagus untuk dijadikan referensi bacaan dan</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>mana yang tidak. Mereka tahu kalau sumbernya dari detik.com, kumparan atau apa lainnya lebih terpercaya ketimbang yang tidak jelas. Dari hal itu, kalau kita ada berita kayak gitu biasanya kita akan menyusun press release, tetapi tidak khusus menjawab itu. Kami akan memberi gambaran tentang apa yang dia tulis, kita memberikan fakta yang lain. Meskipun, kemarin ini belum lama bupati ditulis di berita bahwa sedang kunjungan ke Belitung tetapi mengajak suami. Padahal, ya notabenenya sedang kunjungan kerja gtu. Nah, itu kita baca dan dari prokompim cara penyelesaiannya adalah membiarkan saja orang berpendapat beropini itu sah saja. Kemudian setelah kami selesai melakukan kunjungan ke Belitung, rangkaiannya sudah semua, prosesnya sudah, informasi sudah kami dapat, apa yang kami cari juga sudah kami dapat, baru kami menulis berita tentang kunjungan ke Belitung kemarin. Kami menulis alasan kami mengapa mengajak suami Bupati Sleman itu karena hubungannya antara Belitung dengan Sleman itu sama. Belitung dan Sleman itu sama-sama Kabupaten sebagai destinasi tujuan wisata. Nah, kemudian suami Bupati adalah ketua pengurus DEKRANASDA atau Dewan Kerajinan Nasional Daerah. Suami bupati ini merasa Sleman itu belum maksimal. Ada gedung DEKRANASDA tapi pemanfaatannya belum maksimal. Display barang-barang sudah ada tapi belum menarik orang kesana, ini ada apa gitu. Nah, makannya kesana terus melihat pola-pola penyajian disana. <i>Feedback</i>-nya atau hasilnya adalah ternyata disana sudah tertata walaupun tempatnya lebih bagus disini tapi pola displaynya bagus disana. Ada makanan, pakaian dan hamper 80% itu buah tangan, bisa dibuat oleh-oleh, makannya tempat itu ramai dikunjungi. Nah, itu yang harus dilakukan perubahan disini. Ya, kita lakukan <i>press release</i> untuk mengurangi hal negatif tersebut. Makannya kalau ditanya, ada berita negatif, ya pasti ada</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                         | tapi sedikit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>Pandangan bapak sebagai kepala bagian Humas dan protokol pemda Sleman saat ini itu bagaimana pak? apakah sudah maksimal dalam mengerjakan perannya atau kinerjanya seperti apa?masih banyak yang harus dibenahi lagi atau tidak?</p> | <p>Menurut saya, saat ini kami masih berusaha untuk terus mengikuti perkembangan teknologi saja ya mbak dan akan terus begitu. Sekarang ini saya rasa cukup baik untuk kinerja sesuai dengan pekerjaan masing-masing. Seperti sebagai komunikator, menyampaikan pesan ke masyarakat tentang program yang kami miliki seperti tadi press tour atau press release. Kita usahakan semuanya bersifat transparan terbuka agar masyarakat itu tau yang sebenarnya. Kita kan disini jadi jembatan komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah istilahnya begitu. Masyarakat kebutuhannya apa bagaimana itu kan perlu kita dengarkan. Jangan sampai aspirasi atau kebutuhan masyarakat kita abaikan nanti berpengaruh juga ke citra pemerintah kan. Intinya peran Humas sudah beberapa yang dilaksanakan walaupun mungkin belum maksimal tapi kita akan terus berusaha agar pelayanan kami maksimal.</p> |
| <p>Untuk SDM sendiri pak, pasti harus menyesuaikan kan pak dari yang dulu sama era sekarang itu menurut bapak bagaimana?</p>                                                                                                            | <p>Untuk SDM kami, dari tim dokumentasi dan liputan itu lebih banyak yang bukan ASN. Dulu kami sempat seleksi pegawai non ASN untuk melakukan kegiatan dokumentasi dan peliputan. Jadi, temen-temen yang saya rekrut ini rata-rata masih berusia 30 tahun kebawah sehingga selera mereka untuk membuat sebuah produk itu kan biasanya mengikuti selera pribadi ya nah itu kita lihat bagus. Mulai dari cara edit dan bikin caption. Padahal mereka cuma dilatih selama sebulan dua bulan langsung bisa. Kemudian dari teknologi dia juga sangat adaptif dengan hal baru, itu menguntungkan bagi kita karena audiens di luar juga katanya sekarang kebanyakan generasi Z ya. Nah, itu kami coba untuk menyesuaikan. Makanya pertama kita pake Instagram lalu baru youtube. Dari youtube kita juga bikin produk informasi berbentuk film. Ada yang sifatnya sosialisasi</p>                           |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>kebijakan, ada juga yang sifatnya informasi tentang hasil pembangunan. Nah, ini yang mengurus juga temen-temen. Mereka bikin konsepnya, diskusi sampai jadi narasi dan script seperti itu dirangkai sedemikian rupa seperti membuat film sungguhan. Nanti teknologinya seperti apa dipikirkan juga. Bahkan kemarin temen-temen terakhir buat ucapan selamat hari raya bukan hanya sekedar foto atau video ucapan tetapi kita kemas jadi sebuah lagu yang melibatkan banyak orang. Itu menarik juga. Itu ide dari temen-temen. Ya, saya kira SDM sangat berpengaruh terkait dengan bagaimana Lembaga institusi bisa adaptif terkait dengan perkembangan teknologi maupun tuntutan public atas pola informasi yang beredar.</p> <p>Untuk kemampuan dasar yang paling penting dimiliki oleh SDM Humas adalah yang paling utama itu kemampuan dalam menyerap informasi. Saya selalu pesan ke teman-teman yang meliput tugas lapangan sub bagian dokumentasi untuk mencatat semua yang terjadi disitu, <i>statement</i> dari pimpinan apa? Karena <i>statement</i> pimpinan sering berbeda dengan teks yang di publikasi. Kemudian masyarakat menyampaikan apa? Kemudian itu dari konten materi pemberitaannya ya.</p> <p>Untuk visualisasi juga biasanya minta ke teman-teman dokumentasi. Begitu sampai di lapangan koordinasi dengan bagian protokol untuk menentukan titik mana yang dijadikan tempat untuk foto biar gambarnya bagus. Ya, kan ga lucu mbak kalau ga ada koordinasi tiba-tiba dari protokol dipilih tempat tapi backgroundnya jelek atau sudah ada background tulisan yang sesuai kegiatan tapi ternyata ga bagus, atau ada yang lebih menjual lagi. Misalnya kunjungan bupati Sleman atau bupati meresmikan rumah hasil dari bedah rumah lalu panitia menyediakan di tempat itu ada backgroundnya tulisan bedah rumah terus ada tulisan lainnya. Kemudian teman-teman dari yang peliputan itu melihat, “Oh, ternyata tempat penyerahan rumahnya</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>ada di depan rumah,” tidak ada panggung tapi di depan pintu rumahnya sehingga pengambilan gambarnya lebih bagus. Nah, itu kan sense yang harus dimiliki teman-teman peliputan dokumentasi maupun protokol sehingga teman-teman wartawan itu ada trust ke kita karena foto dan videonya bagus. Hal ini yang selalu diupayakan karena dengan kita memberikan fasilitas dengan baik otomatis nanti informasi yang disampaikan oleh mereka juga baik.</p> <p>Jadi, selain kepekaan tadi ya, kemudian bagaimana teman-teman bisa mengaplikasikan teknologi yang ada. Misalnya, kita juga support alat yang kurang bagus, nanti gambarnya jadi jelek. Kami juga lihat karena yang meliput, melayani bupati dan wakilnya ada empat orang dan sehari itu bisa delapan kegiatan otomatis mereka perlu support alat yang baik. Jadi, dari sisi perangkat di lapangan maupun sisi untuk dia mengedit video, mendesign gambar dan sebagainya ya harus kita support dengan perangkat yang bagus. Otomatis dia akan menyingkat waktu kerja dia sehingga dia tidak terlalu capek dan akan menghasilkan hasil yang memuaskan.</p> <p>Kemampuan kerjasama juga penting seperti yang tadi saya bilang. Di bagian prokompim ini ada subbag dokumentasi, subbag kompim, dan subbag protokol. Dokumentasi itu kerjanya ke lapangan. Lalu, kompim bikin sambutan dan relasi media dan protokol mengarrage kegiatan pimpinan. Jadi, saat di lapangan, tiga subbag itu harus Kerjasama dengan baik sehingga pimpinan merasa puas dengan pelayanan yang kami sediakan. Kemudian dalam publikasi juga pimpinan akan membaca koran, lihat dirinya puas dengan upaya kami untuk menginformasikan kegiatan masyarakat.</p> <p>Lalu, kerja keras. Ya, kerja keras karena selain hal tadi itu semua kalau tidak punya etos kerja yang bagus bisa dibayangkan dua</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                            | <p>pimpinan dari pagi sampai selesai mungkin sampai sore ada kegiatan, kemudian malam tugas lagi. Kalau tidak dengan kerja keras saya kira kita tidak maksimal.</p> <p>Kemampuan menulis yakni menyampaikan apa yang dilihat tapi bisa menangkap substansi.</p>                                     |
| Berarti untuk sosmed yang dipegang Humas itu ada Instagram dan youtube ya pak?itu menurut bapak efektif tidak untuk menyebarkan informasi? | <p>Menurut saya, kalau melalui sosmed itu cukup efektif ya. Kita bisa lihat dari jumlah pengunjung Instagram itu satu konten 10.000 kadang sampai 100.000. Tergantung isi kontennya. Kalau bagus ya yang lihat pasti banyak. Saya kira itu ya, biasanya akun instagram lain juga membantu kita.</p> |
|                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## 2. Narasumber 2

|              |   |                                              |
|--------------|---|----------------------------------------------|
| Narasumber   | : | Reza Zakaria, A.Md                           |
| Interviewer  | : | Razni Medha Anindita                         |
| Hari/Tanggal | : | Kamis, 21 Desember 2023                      |
| Waktu        | : | 11.00                                        |
| Lokasi       | : | Ruangan Bagian Humas dan Protokol Komunikasi |

| Pertanyaan Peneliti                                                                                                                                                                                                            | Jawaban Responden                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Assalamu'alaikum pak, perkenalkan saya Razni Medha Anindita mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Sebelumnya, sekarang saya dengan mas siapa?                                                                                         | Wa'alaikumsalam teh, saya Reza salah satu staf sub bagian dokumentasi pimpinan. Sebelumnya minta maaf ya teh, pak faisal sebagai kepala bagian tidak bisa bertemu dengan teteh karena sedang ada tugas keluar. Beliau memberi amanah ke saya untuk menggantikan beliau. |
| Oh iya mas, gapapa. Jadi gini mas, saya sekarang ini sedang meneliti terkait peran Humas di era disrupsi. Nah, untuk objeknya kebetulan saya mengambil bagian Humas Pemkab Cirebon. Saya izin bertanya terkait hal itu ya mas? | Iya teh boleh, insyaallah saya jawab semampu saya ya teh                                                                                                                                                                                                                |
| Langsung aja ya mas, biar ga lama-lama ini barangkali masnya lagi banyak kerjaan hehee. untuk visi misi dari bagian Humas dan prokompim ini ada tidak ya mas?                                                                  | Kalau untuk visi misi sebagian sih kita mengikuti di... dinas ya untuk masing-masing bagian di sini nggak ada sih kayaknya.                                                                                                                                             |
| Oh.memang visi misinya jadi satu saja ya mas sama Pemkab? tapi kalau tupoksi dan tugas itu ada mas? ada rinciannya tidak ya mas?                                                                                               | Kalau mungkin secara tertulis nanti ada, tapi kalau secara gambaran besarnya disini ada tiga sub bagian teh.<br><br>Pertama, sub bagian protokol. Itu tugasnya                                                                                                          |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>mempersiapkan acara, mendampingi pimpinan kalau ada acara. Intinya memastikan setiap acara yang melibatkan pimpinan berjalan dengan lancar. Mulai dari tata letak duduk, podium, dan segala macamnya itu tugas dari protokol. Tapi, kalau misal ada permintaan jadi MC juga biasanya yang turun tangan itu dari sub bagian protokol.</p> <p>Kedua, sub bagian komunikasi pimpinan. Kompim disini tugasnya memfasilitasi kalau ada komunikasi yang harus disampaikan pimpinan ke khalayak misalnya bupati punya program penuntasan stunting lah gitu kan ga bisa bupati ngomong ini, tapi ga disebarluaskan ke media agar dapat diketahui Masyarakat. Untuk fungsinya komunikasi pimpinan ini menyebarluaskan informasi melalui media yang ada di kabupaten mulai dari media elektronik sampai media cetak. Lalu, di komunikasi pimpinan ini ada yang namanya permintaan sambutan bupati. Bupati kan setiap acara misal dari dinas mana menyampaikan ke kami minta tolong dibuatkan sambutan biasanya bagian komunikasi pimpinan akan meminta pointer dari dinas/bagian terkait untuk dikirim ke bagian kompim dan nanti akan dibuatkan teks sambutannya. Pada intinya, komunikasi pimpinan tugasnya tidak jauh dari menyampaikan pesan ke masyarakat.</p> <p>Ketiga, ada sub bagian dokumentasi pimpinan. Sudah jelas ya dari namanya dokumentasi itu tugasnya pasti mendokumentasikan pimpinan. Kalau misal pimpinan kita ada acara ya biasanya yang akan mengikuti dan melekat itu bagian protokol dan dokumentasi. Protokol ada apa tugas acara apa dengan bupati nanti bagian dokumentasi akan mengikuti. Tugas sub bagian ini tidak mengikat waktu, bisa jam berapa saja kerja mengikuti acara bupati itu yang banyak orang ga tau. Tugasnya memang gampang tapi belum tentu orang bisa jam 8</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>malam ada acara harus standby di tempat acara. Untuk olah datanya selain foto kita ada video juga yang nanti akan ditayangkan di Videotron. Nah, itu juga berhubungan sama rilis ke media. Jadi, di dokpim itu punya tim selain untuk mengirim foto ada jg untuk rilis informasi yang harus disebar ke media. Gitu sih teh</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>Oh, untuk yang protokol itu berarti mirip seperti menjadi manager bupati ya mas? Nah, untuk media nih itu dipegang pihak sini atau pihak diskominfo ya? Karena dari yang saya ketahui sekarang itu Humas pemkab, pemma itu terbagi menjadi dua ya mas?</p> | <p>Nah, iya betul teh untuk di bagian sekda sendiri nama kita berganti menjadi bagian Humas dan protokol yang fokusnya hanya mengurus segala kegiatan bupati dan wakilnya saja. Sedangkan Humas yang di diskominfo itu mengurus keseluruhan terkait Pembangunan dan segala macamnya di wilayah Kabupaten Cirebon. Untuk media ya tadi? Ya itu balik lagi, karena kalau hubungannya sama luas kabupaten Cirebon ya ada di pihak diskominfo tapi kalau tentang pimpinan itu biasanya kesini. Media itu kalau nyari tau terkait pimpinan larinya kesini teh. Pasti nanya pak bupati hari ini kemana, kegiatannya apa itu biasanya kesini</p> |
| <p>Tapi, untuk media sosial juga terbagi dua mas atau memegang satu akun yang sama?</p>                                                                                                                                                                       | <p>Media sosial sih disini ada Instagram @prokompim.cirebonkab. Di sini cuma update terkait bupati aja teh. Kita setiap hari rilis lalu dikonversi jadi postingan Instagram sm ke media besar yang uda kita ajak kerjasama untuk pasang iklan disitu atau pasang informasi kita disitu.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>Berarti untuk media sosial yang dipegang prokompim untuk memposting press release aja ya pak?</p>                                                                                                                                                          | <p>Iya press release atau terkait kegiatan bupati saja.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>Nah, ini kan penelitian saya tentang Humas di era disrupsi ya mas. Menurut mas sendiri kalau disrupsi itu memengaruhi tidak sih dengan tugas Humas? Pasti ada dong mas perbedaan pekerjaan dari yang dulu sama yang sekarang lebih banyak menggunakan</p>  | <p>Ya kalau ditanya ada apa ngga pasti ada tapi kalau boleh saya bilang semua orang punya Handphone atau smartphone, tapi kadang ada yang menggunakannya dengan bijak namun ada juga yang tidak. Misal, kita dapat berita tentang pemkab kalau dari awal waktu liat beritanya sudah menganggap jelek ya diapain</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| teknologi?                                                                                                       | juga akan tetap seperti itu dan mereka kebanyakan tidak mencari pembandingan beritanya atau contoh kasusnya konsep alun-alun pataraksa sudah direnovasi sekian milyar tapi kok gini doang hasilnya. Tetapi mereka itu tidak sadar dengan ini, lingkungan pemkab jadi lebih hidup loh yang tadinya sepi sekarang bisa ramai terus karena banyak pedagang yang berjualan. Maksudnya beberapa orang manfaatin media tu ga semua bisa bijak gitu teh                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Pandangan bapak tentang peran Humas pemerintah ini gimana kalau boleh tau?khususnya di kabupaten Cirebon ya pak  | Pandangan saya terhadap peran Humas atau sekarang ini protokol komunikasi ya biasanya Humas pemerintah itu jarang dilihat masyarakat padahal perannya sangat penting bagi citra pemerintahan, betul tidak mba? Kalau dari kami selalu mengusahakan bertanggung jawab dalam menyampaikan pesan dari pimpinan ke masyarakat, melakukan komunikasi dengan efektif, memastikan informasi yang disampaikan ini sudah jelas dan terbuka atau transparan. Lalu, mengapa harus transparan ya, karena sebagai kunci untuk membangun kepercayaan masyarakat yang nantinya dapat menciptakan citra yang baik kan. Selalu memperhatikan <i>feedback</i> masyarakat seperti mendengarkan atau memperhatikan keinginan maupun kebutuhan masyarakat. itu sih yang paling penting. Selain itu, tambahan ya, sepertinya untuk membangun sebuah citra pemerintahan ini kita perlu mulai dari selalu menerima kritikan dan pendapat atau masukan ya khususnya dari masyarakat agar semakin baik gitu pemerintahan ini. |
| Untuk peran Humas sendiri dalam menghadapi disrupsi itu gimana mas? Seperti yang sekarang banyak teknologi baru? | Kalau menurut saya, kita disini berusaha mengikuti terus ya. Ini kan tadinya acuan kita adalah media cetak seperti koran yang nantinya dibagikan ke setiap kantor atau masyarakat agar mereka bisa baca. Cuma itu penyebarannya lama, koran harus nunggu selesai cetak besok. Misal hari ini ada pesan, berarti harus nunggu besok baru bisa kita                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                       | <p>sebar. Sedangkan sekarang ada Instagram, WA grup, youtube juga yang lebih cepat untuk menyebarkan berita. Untuk sekarang ini sih kita arahnya lebih kesitu ya terutama medsos kita uda berjalan. Selain kita sendiri juga kadang kita kerjasama ya kaya apa ya bahasanya <i>affiliate</i> ya? Sama media yang udah gede punya banyak <i>followers</i> untuk mengejar target pembaca. Sampai sekarang sih lumayan ya <i>impact</i>-nya buat kita, jadi informasi yang kita sebar itu lebih luas gitu.</p>                                          |
| <p>Saya perhatikan dari tadi sepertinya tidak ada ancaman yang berpengaruh kayaknya ya pak dari era disrupsi ini?</p> | <p>Oh tidak teh, sejauh ini tidak ada ancaman maksudnya yang jelas balik lagi karena memfasilitasi pimpinan. Pimpinan punya program apa ya kita harus menyampaikan ke masyarakat agar mereka mengetahui jangan sampai kita aja yang tahu. Makannya kita dibantu dalam penyebaran informasi secara online biar cepet gitu.</p>                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>Untuk SDM sendiri pasti mengikuti juga kan ya pak?</p>                                                             | <p>Iya betul, untuk SDM sampai sekarang masih belajar sendiri sih belum ada fasilitas pelatihan tentang iklan atau apa. Beberapa sudah ada tapi belum ada yang spesifik kaya pelatihan menggunakan medsos tuh bisa kaya gini gitu atau penulisan caption tu harus gini itu belum ada pelatihannya jadi kita belajar sendiri aja sambil try and error. Contohnya, kita posting konten tapi respon masyarakat kurang ya berarti kita besok jangan posting terkait isu-isu yang sensitif. Kita ubah cara mengemas beritanya menjadi lebih baik gitu</p> |
| <p>Jadi dievaluasi terus ya mas?</p>                                                                                  | <p>Iya betul teh</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>Menurut mas nih, kemampuan apa sih yang paling dibutuhkan untuk bagian Humas dan prokompim ini?</p>                | <p>Sebenarnya yang paling penting itu alat sih teh, kalau SDM tetep kita harus terus menerus belajar mengikuti perkembangan juga, tapi kalau alat memang beberapa masih ada yang bisa digunakan cuma karena namanya teknologi kan harus update terus ya teh, masa kita <i>stuck</i> di sini terus, sedangkan untuk</p>                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                      | <p>masalah kaya gini di pemerintahan itu harus ada anggaran dulu melalui bagian lain. Jadi, misal ada teknologi baru kita nggak bisa langsung ngikutin gitu teh, harus bertahan dulu sama yang kita punya sekarang. Paling itu aja sih. Kaya buat edit video ini yang bisa digunakan cuma satu komputer padahal jumlah SDM udah siap dan banyak yang bisa edit video, mau ga mau ya kita gantian buat penggunaannya.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>Berarti untuk SDM disini menguasai seluruh keahlian yang harus dimiliki sebagai pegawai Humas ya pak tetapi terhalang dengan alat yang minim? Kalau boleh tau pak, untuk pembelian alat seperti itu anggarannya dari mana ya?</p> | <p>Untuk anggaran biasanya kita ada di tiap tahun itu kita diberi anggaran oleh bagian yang biasa mengurus anggaran di Sekda Pemkab. Jadi, sistemnya nanti kita ngajuin alat yang kita butuhkan ke bagian tersebut lalu akan diproses jika memang ada anggarannya.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>Nah, mas kita balik lagi ke sosial media ya. Untuk sosial media sendiri berarti hanya Instagram saja atau ada yang lain lagi pak?</p>                                                                                             | <p>Instagram, youtube, facebook sih teh. Tapi yang paling aktif itu Instagram uda di verified juga. Awalnya sih ngasal aja bikin IG yang penting ada aja tapi makin sini ya kita urusin jadi lumayan hiduplah sekarang.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>Menurut mas, penyebaran informasi lewat sosial media itu efektif tidak?</p>                                                                                                                                                       | <p>Efektif banget karena sekarang tanya deh berapa banyak orang beli koran? Pasti sedikit teh, maksudnya orang sekarang cari berita itu kebanyakan di sosial media ya di IG lah ya terutama dan paling cepat penyebarannya. Tetapi yang kita kurang tau itu seberapa cepet sih penyebaran informasi tersebut sampai ke masyarakat? Jadi, menurut saya masih butuh bantuan dari akun lain yang memang memiliki audiens yang lebih besar dan luas untuk menyebarkan informasi atau berita dari Pemkab. Kita sekarang Kerjasama sama akun @aboutcirebon kalau teteh tau itu akun sudah besar banget dan media besar lainnya. Tujuannya agar pesan dari kita dapat cepat tersampaikan ke masyarakat.</p> |
| <p>Berarti untuk kendala penyebaran informasi lewat media sendiri</p>                                                                                                                                                                | <p>Kendala sih itu ya, lebih ke alat itu. Kalau SDM sih udah bisa semua lah meskipun</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sekarang bisa dibilang tidak ada ya pak?                                             | alatnya kurang mumpuni sama mungkin dari capaian informasinya kita kurang tau juga kan kita menyebarkan pesan itu sampai atau tidak ke masyarakat.                                                                                                                                             |
| Oh iya kita gatau ya mas sebenarnya informasinya itu nyampe atau ngga ke Masyarakat? | Iya maksudnya kan kita sebagai admin sosial media posting ya posting aja. Ada info ini ya kita sampaikan sebaik mungkin tetapi sampai mana informasi itu kita tidak tahu. Jadi, kadang kita kerjasama juga sama media besar untuk menyebarkan informasi dari kita dan itu ngebantu banget sih. |

### 3. Narasumber 3

|              |   |                                   |
|--------------|---|-----------------------------------|
| Narasumber   | : | Arif (wartawan tribun jogja)      |
| Interviewer  | : | Razni Medha Anindita              |
| Hari/Tanggal | : | Selasa, 9 Januari 2024            |
| Waktu        | : | 09.30 WIB                         |
| Lokasi       | : | Ruangan Bagian Humas dan Protokol |

| Pertanyaan Peneliti                                                                                                                                                                   | Jawaban Responden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Assalamu'alaikum pak, sebelumnya kenalin saya Razni Medha Anindita dari Ilmu Komunikasi UII. Disini saya izin mewawancarai bapak untuk kepentingan tugas akhir saya.                  | Wa'alaikumsalam mba, saya Arif panggilannya dari Kabar Harian Tribun Jogja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Baik pak, ini langsung aja ya pak biar cepat ya karena tadi saya dengar bapak setelah ini ada kegiatan liputan ya?                                                                    | Iya betul. Ikan sepat ikan gabus, lebih cepat lebih bagus.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Hehe iya pak. Sebelumnya bapak paham atau mengetahui terkait disrupsi informasi?                                                                                                      | Ya disrupsi informasi sependek pengetahuan saya itu tentang arus informasi yang semakin cepat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Iya pak betul, semua sekarang jadi serba digital, kurang lebih seperti itu pak. Nah, untuk wartawan sendiri atau jurnalis itu pandangannya gimana nih pak tentang disrupsi informasi? | Satu sisi, menurut saya kalau bicara tentang kecepatan informasi sebenarnya bagus karena kita dapat semakin cepat menyajikan fakta data dari lapangan ke Masyarakat yang artinya Masyarakat akan cepat juga dalam mengetahui peristiwa yang terjadi. Tetapi, disini lain kecepatan ini selalu identik dengan buru-buru ya mba. Nah, buru-buru ini yang kemudian butuh verifikasi check dan kemudian butuh skill yang lebih untuk sebagai reporter untuk kemudian mewartakan sesegera mungkin. |

|                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                            | <p>Artinya, bahwa semakin cepat otomatis kita akan bekerja di lapangan semakin cepat juga dan itu akan menimbulkan potensi untuk salah itu sangat besar karena buru-buru, kerja darurat dan segala macam apalagi itungannya detik. Makanya yang dilakukan wartawan tantangan besarnya bagaimana untuk menulis cepat tapi tepat. Nah itu tantangan yang sekarang dirasakan oleh wartawan sih mba.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>Tetapi karena adanya disrupsi ini apa ada perubahan pekerjaan pak melihat sekarang menjadi serba menggunakan teknologi?</p>             | <p>Ada pasti mba, karena kita dinamis ya sifatnya pasti ada saja perubahan besar karena era kita konvergensi yang dimana peralihan dari media konvensional seperti surat kabar cetak dan itu harian, tetapi sekarang itungannya detik dan waktu maka kemudian era konvergensi itu dimulai. Sebenarnya era ini sudah dimulai beberapa tahun lalu, tetapi hari ini dimana wartawan disebut sebagai wartawan multimedia. Kenapa disebut seperti itu? Karena seorang wartawan harus bisa menjadi fotografer karena dia harus memotret keadaan lapangan yang pasti tanpa adanya bantuan fotografer profesional, selain itu harus bisa jadi videographer juga untuk meliput. Jadi, wartawan bukan hanya menulis, tetapi harus bisa kedua hal tersebut juga. Nah, di era ini wartawan juga diharuskan untuk bisa menulis dengan cepat dan tepat mba serta menulis Panjang. Jadi, ini yang kemudian teman-teman wartawan di lapangan mengenalnya sebagai era konvergensi yang mana skill multimedia harus dibutuhkan. Jadi, satu orang tidak hanya menjadi reporter tetapi harus bisa juga jadi fotografer, videographer, menulis cepat dan tepat serta menulis Panjang. Nah, itu semua termasuk dari SOP terbaru dari Tribun Jogja yang hari ini melekat di temen-temen reporter di lapangan.</p> |
| <p>Oke baik pak, ini saya langsung ganti topik saja ya pak mengenai keterlibatan Humas dan wartawan dalam pekerjaan itu biasanya dalam</p> | <p>Hubungan kita sama Humas ini bisa dibilang hubungan tanpa status mba kalau kata anak muda jaman sekarang. Sebenarnya jadi kita itu menjalin koordinasi karena lingkup pemerintahan ini kan pasti punya agenda atau</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| hal apa?                                                                                                                                          | schedule setiap harinya. Artinya dia punya kegiatan pemerintahan baik atau terutama kegiatan seorang kepala daerah itu kan dinaungi, kebetulan kalau kita bicara Sleman ini ada namanya bagian Humas Dan Protokol yang bertugas menjadwalkan kegiatan. Kita butuh informasi itu untuk kemudian meliput atau mengkonfirmasi terkait banyak isu yang terjadi di Kabupaten Sleman ini. Nah, hubungan kita ya seputar itu saja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Untuk kendalanya mungkin biasanya yang dirasakan para wartawan dalam hubungan Bersama Pemkab Sleman ini ada atau tidak pak?                       | Sepertinya ga ada ya mba. Selagi bisa dikomunikasikan dengan bagian Humas ini kita ga ada merasakan kendala. Menurut saya, yang penting ada komunikasi yang bisa memutuskan kendala itu. Apalagi komunikasi kita sekarang komunikasi lebih cepat seperti ada grup WA yang mungkin agenda kepala daerah itu bisa di share temen-temen di grup tersebut.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Untuk penilaian bapak sendiri sebagai jurnalis yang mengikuti kegiatan bupati, bagaimana Humas dalam merespons kegiatan? sudah sesuai atau belum? | Kalau secara langsung mengintervensi itu tidak bisa ya mba, jadi Humas protokol punya paham sendiri, kita juga punya paham sendiri. Artinya, pekerjaan jurnalis disini bisa dikatakan penjaga pemerintahan artinya kita bagian dari bagaimana kritik, bagaimana kemudian menyiarkan pembangunan. Artinya lingkup kita berada disana. Humas dan protokol ini kan hanya sebagai corong dari pemerintah yang menyuarakan suara pemerintah sementara kita menyebarkan atau perbaikan pada suara publik atau masyarakat. Nah, kemudian pasti ada gesekan saat ada berita yang tonenya negatif, teman-teman Humas protokol ini akan mencoba mengkomunikasikan artinya memberikan ruang untuk memberi tanggapan atau hak jawab jadi kalau kita bicara berita kan pasti dilihat dari dua sisi. Jadi, kita memberikan ruang yang sama, panggung yang sama kemudian terlepas dari framing yang dinarasikan seorang wartawan ini beda-beda. Ada yang framing masyarakat ada juga yang pemerintah. Nah, itu perbedaan setiap wartawan atau dari setiap surat kabar, tetapi ketika ada berita yang tone negatif ini Humas dan protokol sebenarnya |

|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                 | <p>mereka berupaya menjembatani juga bagaimana mengkomunikasikan agar berita tersebut mempunyai hak jawab. Peran kami disitu sebenarnya.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>Boleh tau pak, biasanya kegiatan yang didatangi wartawan ini apa saja Ketika sedang bertugas dengan bupati dan wakilnya?</p> | <p>Tentunya kegiatan yang memiliki <i>news value</i>. <i>News value</i> itu nilai berita. Kegiatan pemerintahan yang memiliki nilai berita. Setiap wartawan itu punya cara pandang yang beda ya artinya yang kemudian dapat memperkirakan apakah agenda kegiatan ini punya <i>news value</i> yang bagus. Maksudnya berita tersebut bisa berdampak ke kehidupan masyarakat banyak. Kegiatan itu yang kita ikuti.</p> <p>Catatan sedikit, kalau reporter ini tidak selalu kemudian fokus dengan kegiatan di pemerintahan saja. Jadi, materi untuk mendapatkan berita ini bisa beragam seperti dari sosial media, turun langsung ke masyarakat melihat persoalan yang dihadapi masyarakat, misalnya turun ke petani mencari tahu apa sih yang dikeluhkan oleh petani, oleh pedagang atau terkait sampah kah dan banyak lagi. Sumber materi wartawan bukan dari pemerintah saja. Kerja sebagai wartawan ini kan bisa dibidang kerja relasi yang artinya relasi kita akan membangun bagaimana kemudian informasi itu berseliweran. Apalagi dunia digital ini kan sudah luas. Wartawan itu akan memetakan mana sih informasi yang berpotensi memiliki <i>news value</i> tinggi. Nah, itu yang akan di <i>follow up</i> temen-temen wartawan untuk melakukan liputan ke lapangan.</p> |

#### 4. Narasumber 4

|              |   |                         |
|--------------|---|-------------------------|
| Narasumber   | : | Iwan Junaedi            |
| Interviewer  | : | Razni Medha Anindita    |
| Hari/Tanggal | : | Kamis, 25 Februari 2024 |
| Waktu        | : | 13.54 WIB               |
| Lokasi       | : | Via Telepon WhatsApp    |

| Pertanyaan Peneliti                                                                                                       | Jawaban Responden                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Assalamu'alaikum pak, perkenalkan saya Razni mahasiswa ilmu komunikasi UII. Saya disini                                   | Wa'alaikumsalam mba, baik, saya Iwan Junaedi dari Media Kabar Cirebon Grup Pikiran Rakyat Bandung.                                                                                                                                             |
| Baik pak, sebenarnya saya punya beberapa pertanyaan yang nanti akan saya tanyakan ke bapak terkait Humas di era disrupsi. | Baik, sepertinya kita sharing dan ngobrol santai saja ya mba                                                                                                                                                                                   |
| Apakah jurnalis dan Humas protokol saling bekerja sama di suatu kegiatan?                                                 | Jurnalis dan Humas selalu berkaitan dalam sebuah pekerjaan. Pasalnya Humas adalah orang yang selalu menempel dengan pimpinan daerah untuk melakukan peliputan dan dokumentasi, sehingga keterlibatan Jurnalis selalu berbarengan dengan Humas. |
| kerjasama seperti apa yang dilakukan?                                                                                     | Biasanya kerjasama dengan Humas yakni, bilamana jurnalis mengalami kesulitan untuk berkomunikasi dengan pimpinan daerah untuk melakukan wawancara, Humas yang akan membantu hal tersebut.                                                      |
| Kendala apa yang dirasakan ketika bekerjasama dengan Humas dan protokol Pemda di zaman serba                              | Justru di zaman serba digital ini segala urusan bisa dipermudah, misalnya, ketika kita meminta data foto atau rekaman, jurnalis tidak                                                                                                          |

|                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| digital?                                                                                                                                 | harus datang ke pemda di bagian protokol, melainkan bisa dikirim melalui pesan singkat atau email. Sehingga untuk sementara belum ada kendala.                                                                                                                                                                                                    |
| Bagaimana penilaian jurnalis terkait pekerjaan Humas dan protokol di era serba digital?                                                  | Penilaian jurnalis kepada tim dari Humas sendiri masih sebatas wajar. Pasalnya selama ini mereka masih bisa mengikuti perkembangan zaman yang dibutuhkan oleh para jurnalis.                                                                                                                                                                      |
| Bagaimana penilaian jurnalis terkait Humas dan protokol dalam merespon masalah atau berita yang memiliki tone negative terkait pimpinan? | Tergantung komunikasi sari Humas dan jurnalisnya, ketika ada jurnalis yang memberitakan hal negatif, protokol langsung sigap menyikapinya salah satunya dengan hak jawab, bukan cuma melakukan <i>takedown</i> berita, dan selama ini protokol dan Humas sudah menjalaninya hingga saat ini.                                                      |
| Menurut jurnalis apakah media yang digunakan bagian Humas dan protokol untuk menyebarkan informasi sudah tepat dan efektif?              | Media yang dipunyai oleh Humas masih belum efektif dalam memberikan informasi terkait kegiatan pimpinan, masih tetap butuh media luar. Pasalnya produk tulisan dan lainnya harus ada penyeimbang. Karena dalam semua media terdapat unsur redaksi, dimana ada wartawan, editor dan Pimred, sebelum berita atau informasi tersebut disebarluaskan. |
| Apakah program kerja yang dilakukan Humas dan protokol Pemda sudah tepat dilaksanakan di era disrupsi?                                   | Sepengetahuan saya sudah sesuai, tinggal nanti Humas bisa menyesuaikan di lapangan.                                                                                                                                                                                                                                                               |