



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Komunikasi merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam perkembangan sebuah organisasi atau institusi termasuk lembaga pemerintahan. Pada jalannya, komunikasi dua arah yang baik membutuhkan suatu perantara yaitu orang yang handal untuk menghubungkan suatu informasi dari satu pihak ke pihak lain. Peran *Public Relations* atau Humas dibutuhkan untuk menjalankan tugas tersebut, karena perkembangan organisasi atau institusi termasuk lembaga pemerintahan di Indonesia, salah satunya ditentukan oleh Humas. Menurut Suprawoto (2018:48) dalam bukunya yang berjudul “*Government Public Relation*”, humas pemerintah adalah fungsi manajemen yang membantu organisasi merumuskan tujuan organisasi serta membantu organisasi beradaptasi dengan tuntutan konstituen dan lingkungan. Dengan demikian, humas pemerintah juga sebagai saksi mata dan telinga organisasi, bagaimana mengelola tuntutan konstituen dan kemudian memberikan masukan kepada organisasi.

Lubis, EE (2012:52) juga mendefinisikan bahwa Humas Pemerintahan bertugas menjalankan kegiatan kebijakan dan pelayanan publik, dengan memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintahan yang mengikat rakyat atau masyarakat. Selanjutnya memberikan pelayanan publik yang terbaik, dengan birokrasi yang tidak berbelit-belit untuk memberikan kepuasan rakyat atau masyarakat sehingga hal itu dapat menimbulkan citra positif dari masyarakat. Apabila suatu lembaga pemerintahan telah mendapatkan citra yang baik di mata masyarakat, hal itu dapat menjadi salah satu dukungan besar yang akan membawa perkembangan pada lembaga itu sendiri. Hal itu juga berlaku pada lembaga pemerintahan di Kota Sukabumi yang telah membuat Divisi Komunikasi dan Dokumentasi Pimpinan Kota Sukabumi, yang bertugas untuk menghubungkan informasi menyangkut pemerintahan kepada khalayak atau masyarakat banyak, membangun hubungan baik dengan berbagai pihak, juga menjadi telinga dan saksi mata bagi masyarakat, membangun citra baik dan mendapatkan kepercayaan masyarakat guna perkembangan lembaga pemerintahan di Kota Sukabumi.

Divisi Komunikasi dan Dokumentasi Pimpinan memiliki beberapa orang tim yang dibagi menjadi tiga bagian yaitu komunikasi, *press release*, dan publikasi media sosial yang memiliki tugasnya masing-masing. Tim publikasi media sosial sendiri memiliki tugas yaitu untuk mempublikasikan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dan membagikannya kepada masyarakat banyak melalui media sosial.

Institusi Pemerintahan di Kota Sukabumi sendiri sudah memiliki citra positif dimata masyarakat, pada awalnya Divisi Komunikasi dan Dokumentasi Pimpinan mempublikasikan seluruh kegiatan pemerintahan pada website resmi dan juga halaman facebook milik divisi ini, namun dengan perkembangannya jaman dan perkembangan *platform* media sosial, divisi ini mulai mempublikasikan seluruh kegiatan pemerintahan di *platform* media sosial lain yang lebih menarik dan banyak diminati, agar bertambahnya nilai citra positif pemerintahan yang sudah ada dimata masyarakat.

Media Sosial yang saat ini banyak digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat salah satunya yaitu media sosial instagram, terbukti dari total pengikut instagram milik Divisi Komunikasi dan Dokumentasi Pimpinan ini yang

mencapai kurang lebih 12.000 orang dan kebanyakan merupakan masyarakat Kota Sukabumi, penggunaannya yang mudah dan bisa digunakan dimana saja menjadi salah satu daya tarik dari aplikasi ini. Divisi Komunikasi dan Dokumentasi Pimpinan membuat akun instagram yaitu @dokpimkotasukabumi untuk membagikan kegiatannya kepada khalayak banyak dengan membuat berbagai konten sebagai daya tarik berisikan informasi yang akan membangun citra baik dimata masyarakat. Akun instagram ini juga tak lepas dari pengelolaan sebuah tim yang sering disebut sebagai tim publikasi, pada tugas akhir ini akan membahas lebih lanjut mengenai tugas tim publikasi dalam meningkatkan citra baik pemerintahan di Kota Sukabumi.

Rumusan Masalah

- 1) Apa tugas Divisi Komunikasi dan Dokumentasi Pimpinan (Humas)?
- 2) Apa tugas tim publikasi media sosial instagram dalam meningkatkan citra baik pemerintahan?
- 3) Apa hambatan yang dihadapi tim publikasi dalam mengelola media sosial instagram?

Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari tugas akhir ini adalah:

- 1) Mengetahui apa saja tugas Divisi Komunikasi dan Dokumentasi Pimpinan.
- 2) Menjelaskan tugas tim publikasi media sosial instagram dalam meningkatkan citra baik pemerintahan.
- 3) Mengatahui apa saja hambatan yang dihadapi oleh tim publikasi dalam pengelolaan media sosial instagram.

METODE

Lokasi Dan Waktu

Pengumpulan data yang dilakukan untuk penyusunan Laporan Akhir ini dilakukan pada Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang di laksanakan pada Divisi Komunikasi dan Dokumentasi Pimpinan (Humas) Sekertariat Daerah Kota Sukabumi Jl. Syamsudin. SH No.25, Cikole, Kec. Cikole, Kota Sukabumi, Jawa Barat 43113. Kegiatan tersebut dilaksanakan pada tanggal 1 Maret 2021 sampai dengan 1 Mei 2021 dari hari Senin sampai Jumat, beberapa kegiatan juga dilakukan di malam hari dan juga pada akhir pekan. Jadwal efektif setiap harinya yaitu pukul 07.30-15.30 WIB.

Data dan Instrumen

Data merupakan sumber informasi yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan dan juga menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada. Data berasal dari berbagai sumber yang dikumpulkan dengan berbagaimacam teknik yang dilakukan ketika kegiatan penelitian berlangsung.

- 1) Data Primer

Data primer yaitu data utama atau data pokok yang digunakan dalam penelitian. Data utama ini dapat diartikan sebagai jenis data yang diperoleh langsung dari orang pertama subjek penelitian, responden atau informan yang merupakan staf atau anggota Divisi Komunikasi dan Dokumentasi (humas)