

**PERAN HUMAS DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
DALAM MEWUJUDKAN TRANSPARANSI INFORMASI
KEGIATAN SOSIAL MELALUI INSTAGRAM PEMKO MEDAN**

SKRIPSI

OLEH:

**FELLY ANGELIA UPANIDOA SITORUS
228530001**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/8/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)5/8/26

**PERAN HUMAS DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
DALAM MEWUJUDKAN TRANSPARANSI INFORMASI
KEGIATAN SOSIAL PEMERINTAH MELALUI INSTAGRAM
PEMKO MEDAN**

SKRIPSI

OLEH:

FELLY ANGELIA UPANIDOO SITORUS

228530001



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2026

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 5/8/26

Access From (repository.uma.ac.id)5/8/26

**PERAN HUMAS DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA DALAM MEWUJUDKAN
TRANSPARANSI INFORMASI KEGIATAN SOSIAL
PEMERINTAH MELALUI INSTAGRAM PEMKO MEDAN**

SKRIPSI

OLEH:

FELLY ANGELIA UPANIDOO SITORUS

228530001



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

2026

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 5/8/26

Access From (repository.uma.ac.id)5/8/26

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Peran Humas Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Mewujudkan
Transparansi Informasi Kegiatan Sosial Melalui Instagram Pemko Medan.

Nama : Felly Angelia Upanidoo Sitorus

NPM 228530001

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh
Pembimbing

Dr.Nina Siti Salmaniah Siregar,M.Si

Diketahui Oleh



Dr. Yurial Arief Lubis, S.Sos, M.IP



Dr. Rehia Karenina Isabelia Barus. S.Sos.,M.SP.,
M.I.Kom

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Ka.Prodi

Tanggal Lulus : 10 Maret 2026

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 5/8/26

Access From (repository.uma.ac.id)5/8/26

LEMBAR 'PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Felly Angelia Upanidoo Sitorus

NPM : 2288530001

Tempat/Tanggal Lahir : Losung Batu, 19 Juni 2001

Alamat : Jl. Palang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **PERAN HUMAS DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DALAM MEWUJUDKAN TRANSPARANSI INFORMASI KEGIATAN SOSIAL PEMERINTAH MELALUI INSTAGRAM PEMKO MEDAN** adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat, atas materi dari sumber lain telah dikutip dengan penulis refrensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya termasuk pencabutan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi yang nanti saya dapatkan.

Medan, 10 Maret 2026



Felly Angelia Upanidoo Sitorus

228530001

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Felly Angelia Upanidoo Sitorus

NPM : 228530001

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusif* (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **Peran Humas Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Mewujudkan Transparansi Informasi Kegiatan Sosial Melalui Instagram Pemko Medan**. Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selamamencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : 10 Maret 2026

Yang Menyatakan



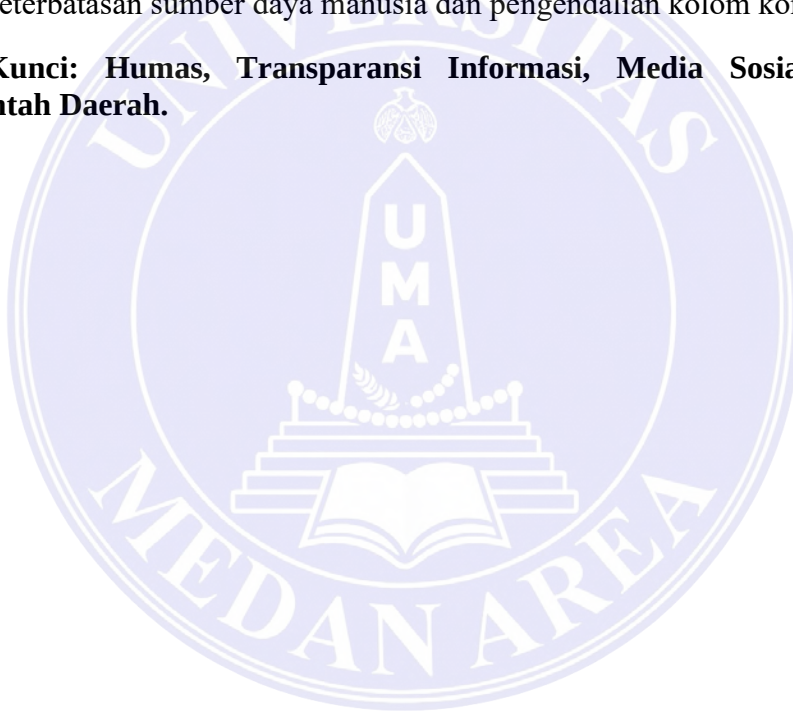
Felly Angelia Upanidoo Sitorus

228530001

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji peran Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Medan dalam mewujudkan transparansi informasi kegiatan sosial pemerintah melalui Instagram @pemkomedan. Di era digital, transparansi publik sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat sesuai amanat Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Tujuan penelitian adalah menganalisis peran Humas sebagai komunikator, fasilitator, dan mediator; mengidentifikasi bentuk konten transparansi; serta mengungkapkan kendala pengelolaan media sosial. Metode kualitatif dengan observasi konten (September-Desember 2025), wawancara mendalam, dan dokumentasi digunakan dalam penelitian ini. Hasil menunjukkan Humas efektif menyampaikan informasi melalui konten dokumentatif, informasional, dan partisipatif. Namun transparansi belum optimal karena kurangnya data kuantitatif dan minimnya interaksi dua arah. Kendala utama adalah keterbatasan sumber daya manusia dan pengendalian kolom komentar.

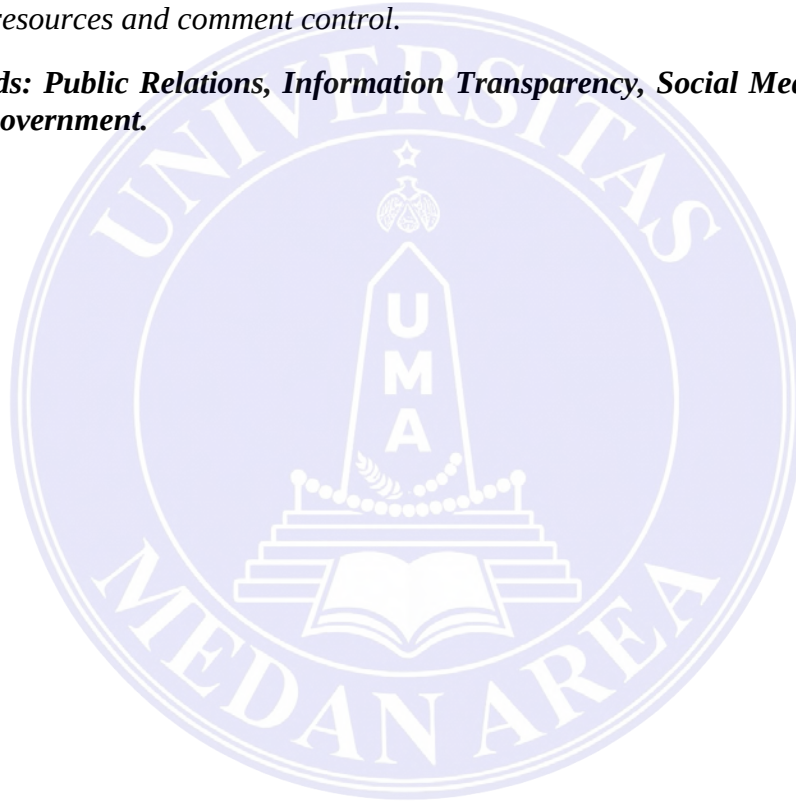
Kata Kunci: Humas, Transparansi Informasi, Media Sosial, Instagram, Pemerintah Daerah.



ABSTRACT

City's Communication and Information Agency (Diskominfo) in realizing transparency of government social activities via Instagram @pemkomedan. In the digital era, public transparency is crucial for building public trust in accordance with Law No. 14/2008 on Public Information Disclosure. The research objectives are to analyze PR roles as communicator, facilitator, and mediator; identify content forms; and reveal social media management obstacles. Qualitative methods including content observation (September-December 2025), in-depth interviews, and documentation were used. Results show PR effectively conveys information through documentary, informational, and participatory content. However, transparency is not optimal due to lack of quantitative data and minimal two-way interaction. The main obstacles are limited human resources and comment control.

Keywords: Public Relations, Information Transparency, Social Media, Instagram, Local Government.



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Felly Angelia Upanidoo Sitorus, lahir di Losung Batu 19 Juni 2001. Penulis merupakan anak pertama dari empat bersaudara dari pasangan bapak Annas Wister Sitorus dengan ibu Masni Sibarani.

Penulis pertama kali menempuh pendidikan di SD Negri 118236 Torgamba. Setelah lulus SD penulis melanjutkan pendidikan di SMP YAPIM Torgamba. Setelah tamat SMP penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Torgamba. Kemudian Penulis melanjutkan pendidikan dibangku perkuliahan pada tahun 2022 di Universitas Medan Area, dengan memilih jurusan Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Di tahun 2025, penulis juga mengikuti kuliah kerja lapangan (KKL) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat, dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaiknya yang berjudul “Peran Humas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Mewujudkan Transparansi Informasi Kegiatan Sosial Pemerintah melalui Instagram Pemko Medan”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak akan mampu menyelesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Annas Wister Sitorus dan Ibu Masni Sibarani, yang telah menjadi sumber kekuatan, dan cinta yang tiada pernah padam. Terima kasih atas setiap tetes keringat, doa di setiap malam, dan pengorbanan yang tak pernah terucap namun selalu terasa.
2. Bapak Prof. Dr. Dandan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor UMA.
3. Bapak Dr. Yurial Arief Lubis, S.Sos, M.IP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Dr. Evi Yunita Kurniaty, S.Sos, M.I.P, selaku Wakil Bidang Penjamin Mutu Akademik Program Studi Ilmu Komunikasi.

5. Ibu Dr. Rehia Karenina Isabella Barus. S.Sos.,M.SP.,M.I.Kom, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
6. Bapak Khairullah, S.Ikom, M.Ikom, selaku Dosen Pembimbing Akademik saya, yang sangat baik dalam membimbing segala urusan perkuliahan saya mulai semester awal hingga saat ini.
7. Ibu Dr. Nina Siti S. Siregar M.Si, selaku Dosen Pembimbing skripsi yang sangat baik hati dan sabar dalam membimbing penulis, memberikan motivasi, serta bersedia meluangkan waktu yang cukup untuk menuntun penulis dalam menyelesaikan skripsi ini .
8. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan yang telah berkenan menjadi subjek penelitian serta memberikan dukungan dan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Paul Rizal David Darus, selaku pengelola Instagram Pemko Medan yang sudah memberikan kesempatan bagi penulis untuk memperoleh data serta informasi yang dibutuhkan.
10. Herman Sitorus, adik tersayang dan seluruh keluarga besar, yang selalu memberikan semangat, doa, serta dukungan moral yang tulus.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri, bagi pihak kampus, maupun bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam bidang komunikasi publik, khususnya terkait pemanfaatan media sosial oleh pemerintah daerah.

Medan, 30 Januari 2026

Felly Angela Upanidoo Sitorus

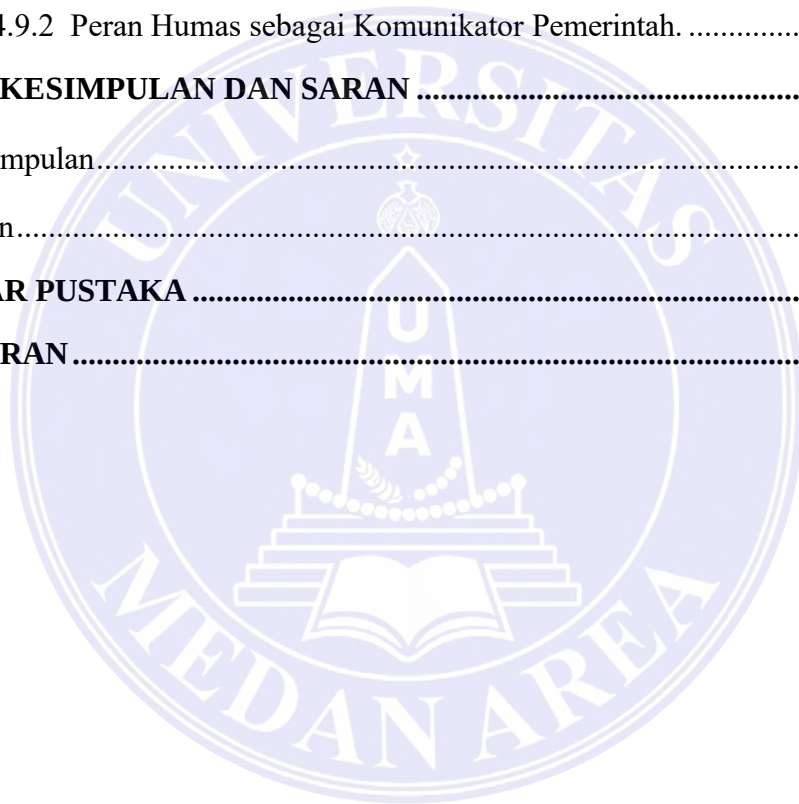


DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Penelitian	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Manfaat Teoretis.....	9
1.5.2 Manfaat Akademis.....	9
1.5.3 Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Humas Dinas Komunikasi dan Informatika.	11
2.1.1 Konsep Humas Pemerintah	11
2.2 Transparansi Informasi Publik.	14
2.3 Media Sosial dan Komunikasi Pemerintah (Instagram).	19
2.4 Teori yang Relevan	24
2.5 Penelitian Terdahulu.....	27

2.6 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Metode Penelitian.....	32
3.2 Lokasi dan Waktu.....	33
3.3 Subjek Penelitian.....	33
3.4 Objek Penelitian	33
3.5 Jenis Dan Sumber Data	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7 Teknik Analisis Data.....	37
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Medan.....	39
4.2 Hasil Penelitian Peran Humas	44
4.2.1 Peran Humas sebagai Komunikator Pemerintah.....	44
4.2.2 Peran Humas sebagai Fasilitator Informasi.....	45
4.2.3 Peran Humas sebagai Content Creator dan Manajer Media Sosial.....	46
4.2.4 Peran Humas sebagai Mediator dan Penghubung	47
4.3 Hasil Penelitian Bentuk Konten Transparansi Kegiatan Sosial Pemerintah.....	48
4.3.1 Konten Dokumentatif Pemko Medan.....	49
4.3.2 Konten Informasional Pemko Medan.....	50
4.3.3 Konten Partisipatif Pemko Medan.....	55
4.4 Analisis Transparansi Berdasarkan Prinsip Keterbukaan Informasi Publik.....	59
4.5 Partisipasi Masyarakat Terhadap Konten Transparansi	61
4.6 Hasil Observasi.....	62
4.7 Hasil Wawancara Narasumber	64
4.7.1 Admin Instagram.....	64

4.7.2 Followers	66
4.8 Hasil Tringulasi.	68
4.8.1 Peran Humas sebagai Komunikator Pemerintah.	68
4.8.2 Peran Humas sebagai Komunikator Pemerintah.	69
4.8.3 Peran Humas sebagai Komunikator Pemerintah.	71
4.9 Hasil Tringulator.	72
4.9.1 Peran Humas sebagai Komunikator Pemerintah.	72
4.9.2 Peran Humas sebagai Komunikator Pemerintah.	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	80



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	34



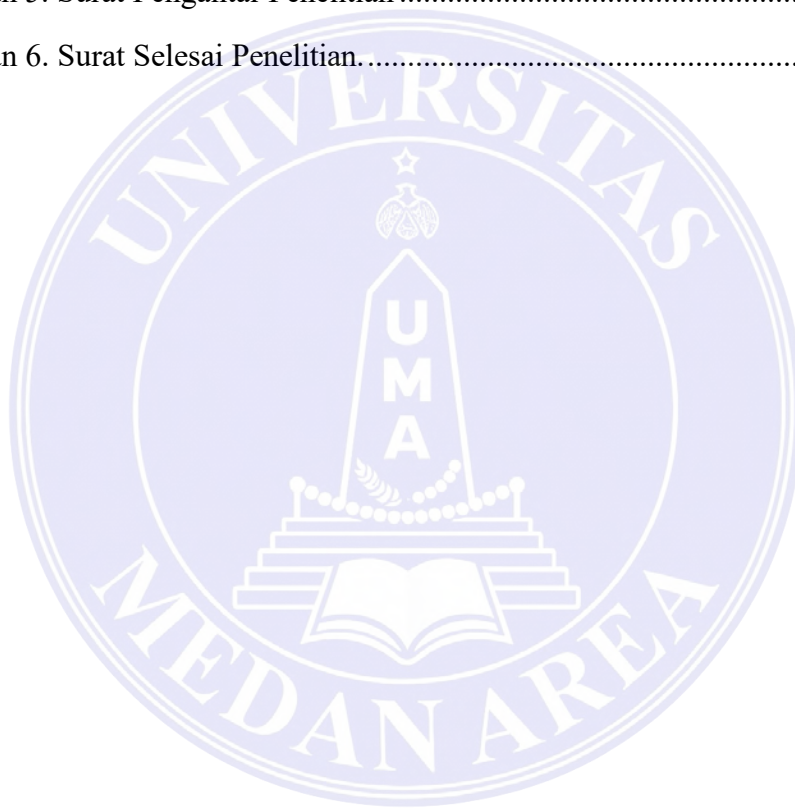
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Profil Instagram Pemko Medan	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1 Logo Dinas Komunikasi dan Informatika	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Medan	41
Gambar 4.3 Postingan Bantuan Sosial	53
Gambar 4.4 Komentar Positif Instagram Pemko Medan.	56
Gambar 4.5 Komentar atau kritik Instagram Pemko Medan.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara Penelitian.....	76
Lampiran 2. Surat Ketersediaan Narasumber.....	78
Lampiran 3. Hasil Wawancara Informan	83
Lampiran 4. Dokumen Penelitian.....	88
Lampiran 5. Surat Pengantar Penelitian	93
Lampiran 6. Surat Selesai Penelitian.....	94



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan signifikan dalam cara pemerintah dan lembaga publik berinteraksi dengan masyarakat. Salah satu perubahan utamanya adalah meningkatnya tuntutan masyarakat akan akses informasi publik yang terbuka, cepat, dan akuntabel. Prinsip tata kelola pemerintahan yang baik mensyaratkan transparansi sebagai pilar penting, yang memungkinkan warga negara untuk mengawasi operasional pemerintah dan membangun kepercayaan terhadap lembaga publik.

Di Indonesia, regulasi yang mengatur hal tersebut adalah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik mengamanatkan bahwa setiap badan publik wajib menyediakan, memberikan akses, atau mempublikasikan informasi publik yang dibutuhkan masyarakat. Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa implementasi undang-undang ini di banyak badan publik belum sepenuhnya optimal. Peran Humas (Hubungan Masyarakat) semakin penting dalam konteks pemerintahan daerah dalam menjalankan fungsi komunikasi publik. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana Humas Diskominfo berkontribusi dalam hal ini.

Secara etimologis pemerintah berasal dari kata perintah yang berarti melakukan pekerjaan menyuruh, terdiri dari dua unsur yaitu rakyat dan pemerintah yang keduanya saling berhubungan. Setelah mendapat awalan pe- menjadi pemerintah

yang berarti badan atau organisasi yang mengurus, dan dengan akhiran -an menjadi pemerintahan yang berarti cara, perbuatan, atau urusan memerintah (Syafie, 2011: 8). Pemerintah memiliki peran penting dalam menciptakan keadilan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh lapisan masyarakat. Dalam realitas kehidupan sosial, masih banyak kelompok masyarakat yang hidup dalam kondisi kurang beruntung, seperti masyarakat miskin, lansia, anak-anak terlantar, penyandang disabilitas, hingga korban bencana alam. Mereka sering kali mengalami keterbatasan dalam memenuhi kebutuhan dasar seperti sandang, pangan, papan, pendidikan, dan pelayanan kesehatan. Untuk menjawab permasalahan tersebut, pemerintah secara aktif menyelenggarakan berbagai kegiatan sosial yang bertujuan untuk memberikan perlindungan, pemberdayaan, serta bantuan kepada kelompok masyarakat yang membutuhkan.

Humas tidak hanya berfungsi sebagai sumber informasi, tetapi juga sebagai mediator antara pemerintah dan publik, pengguna media sosial, dan organisasi yang peduli terhadap penyebaran informasi publik terkait kegiatan pemerintah. Sebagai salah satu kota terbesar di Indonesia, Medan memiliki tanggung jawab untuk menerapkan komunikasi publik yang efektif dan prinsip-prinsip keterbukaan. Mempublikasikan kegiatan media sosial pemerintah melalui akun Instagram Pemko Medan berpotensi meningkatkan partisipasi dan transparansi publik melalui departemen Sumber Daya Manusia.

Humas Diskominfo Kota Medan beroperasi dalam konteks ini. Konsep transparansi merupakan salah satu konsep yang saat ini menarik di era informasi digital. Transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi

terkait kegiatan sehari-hari kepada mereka yang membutuhkan informasi, menurut Mardiasmo (2009). Menurut Krina (2003), prinsip-prinsip transparansi didasarkan pada dua aspek dengan indikator: komunikasi publik oleh pemerintah, yang meliputi kejelasan informasi dan sikap publik terhadap akses informasi. Transparansi informasi merupakan prinsip penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan informasi yang mudah diakses, publik dapat memahami kegiatan sosial pemerintah, proses pelaksanaannya, manfaatnya, dan organisasi-organisasi yang berpartisipasi, sehingga meningkatkan kepercayaan publik di Medan.

Meneliti transparansi dalam pendataan program bantuan sosial tunai (BST) dan menemukan bahwa semakin tinggi tingkat transparansi dalam pendataan, semakin baik hasil pelaksanaan program kegiatan sosial maka akan semakin meningkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Berangkat dari kondisi teoritis tersebut, di level pemerintahan kota, pelaksanaan transparansi kegiatan sosial menjadi tantangan dan kebutuhan. Pemerintah Kota Medan sebagai otoritas lokal memiliki kewajiban untuk menjamin bahwa program sosialnya dapat diawasi oleh masyarakat baik dalam hal siapa penerima, bagaimana mekanisme alokasi, sejauh mana realisasinya, hingga evaluasi dampaknya. Dengan demikian, Instagram dapat difungsikan sebagai kanal transparansi digital. Kegiatan sosial pemerintah menjadi bentuk nyata dari tanggung jawab negara dalam menjamin hak-hak warga negara sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945, khususnya Pasal 34 yang menyatakan bahwa "fakir miskin dan anak-anak terlantar dipelihara oleh negara.

Melalui program-program seperti bantuan sosial tunai, pelatihan kerja, pelayanan kesehatan gratis, pembangunan rumah layak huni, serta program penanggulangan

bencana, pemerintah berupaya menekan angka kemiskinan, meningkatkan taraf hidup masyarakat, dan membangun ketahanan sosial. Dengan demikian, kegiatan sosial pemerintah bukan hanya sebagai bentuk kepedulian, tetapi juga sebagai strategi untuk menciptakan masyarakat yang lebih adil, makmur, dan berkeadaban (Pamungkas & Hariri, 2022).

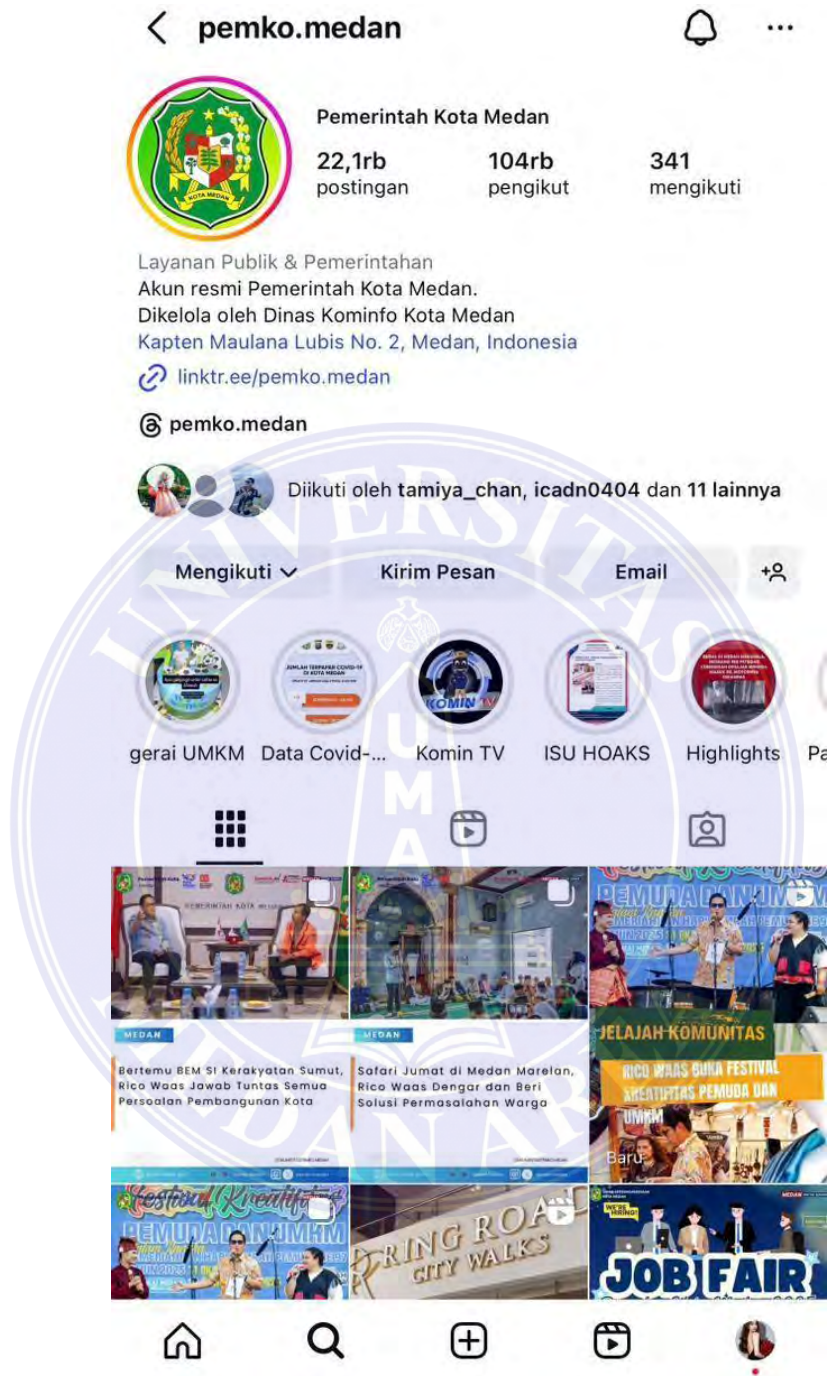
Berikut adalah beberapa kegiatan sosial yang digelar oleh Pemerintah Kota (Pemko) Medan 2025 :

1. Pada tanggal 26 September Wali Kota Medan menyerahkan sejumlah bantuan sebesar Rp.50 Juta untuk rehabilitasi masjid,bansos Rp.10 Juta,70 polybag bibit cabai,dll
2. Pada tanggal 29 September 2025, Dinas Sosial Kota Medan melalui camat medan amplas menyerahkan bantuan alat bantu bagi penyandang disabilitas yang ada di Kecamatan Medan Amplas.
3. Pada tanggal 7 Desember 2025, Damkar Kota Medan bahu membahu membersihkan Aceh Tamiang pasca banjir.
4. Pada tanggal 19 Desember 2025 ,kirim 5 armada ke Aceh Tamiang untuk membantu pembersihan fasilitas umum di Aceh Tamiang.

Menurut Kaplan dan Heanlein (2010), media sosial adalah sebuah platform digital yang memungkinkan individu dan kelompok untuk membuat, berbagi, dan berinteraksi dengan konten secara online Media sosial merupakan konsep yang mengacu pada sekelompok platform digital dan aplikasi berbasis internet yang memungkinkan individu, kelompok, atau komunitas untuk berinteraksi, berbagi, dan berpartisipasi dalam pertukaran konten secara online. Ini termasuk berbagai situs web dan aplikasi seperti *Facebook, Twitter, YouTube, TikTok*, dan banyak lagi. Penting

media sosial terletak pada kemampuannya untuk memfasilitasi interaksi dan komunikasi antara pengguna di seluruh dunia, yang memungkinkan mereka untuk: Membuat berbagai jenis konten, seperti teks, gambar, video, dan audio, yang dapat mereka bagikan dengan audiens. Perkembangan media sosial juga telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk bisnis, politik, pendidikan, aktivitasme, dan budaya (Siregar, Prayudi, Sari, & Rosalina, 2023).

Melalui akun Instagram resmi @pemukomedan, Pemerintah Kota Medan memanfaatkan platform ini untuk menggalakkan berbagai kegiatan sosial, seperti bakti sosial, bantuan sosial, layanan kesehatan, edukasi publik, hingga kebencanaan. Pemko Medan memiliki akun Instagram resmi @pemukomedan dari tahun 2016-an hingga saat ini pengikut (*followers*) Instagram mencapai 104 ribu pengikut dengan 22,1 ribu postingan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kota medan untuk membangun citra positif, mempromosikan program sosial, dan mendorong partisipasi masyarakat. Berkat Instagram, publik tidak hanya dapat memperoleh informasi pasif, tetapi juga dapat terlibat dalam percakapan jangka panjang melalui komentar, unggahan, dan fitur lainnya. Hal ini membuat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih transparan. Publik dapat mengetahui perkembangan Kota Medan secara langsung, termasuk kegiatan program sosial, bantuan yang tersedia, kegiatan sosial untuk masyarakat, dan inisiatif pemerintah.



Gambar 1.1 Profil Instagram Pemko Medan

Sumber : Instagram Pemko.medan

Bagian Humas Diskominfo memiliki tanggung jawab dalam mengelola akun resmi di Instagram. Mereka memastikan bahwa segala informasi yang disebar adalah informasi yang akurat, transparan, dan dapat diakses oleh semua orang. Selain itu, Instagram juga membantu mengurangi kesalah pahaman dan meminimalkan penyebaran informasi yang tidak dapat diandalkan (hoaks), dengan menyediakan informasi yang akurat dan tepercaya. Dengan demikian, Instagram berfungsi sebagai media strategis untuk membangun transparansi dan akuntabilitas pemerintah kepada publik, serta meningkatkan partisipasi dan kepercayaan publik terhadap pembangunan Kota Medan.

1.2 Batasan Penelitian

Batas penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian hanya difokuskan pada peran Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dalam mengelola akun Instagram resmi Pemerintah Kota Medan (@pemukomedan).
2. Objek penelitian terbatas pada kegiatan sosial pemerintah yang dipublikasikan melalui Instagram, tidak mencakup seluruh kegiatan pemerintah atau platform media sosial lainnya.
3. Penelitian difokuskan pada aspek transparansi informasi publik, dan pada efektivitas komunikasi publik.

4. Periode penelitian dibatasi pada kurun waktu tertentu, yaitu 4 bulan terakhir tepatnya bulan September hingga Desember 2025.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Medan dalam mengelola akun Instagram Pemko Medan sebagai media transparansi informasi kegiatan sosial pemerintah?
2. Bagaimana bentuk konten yang dipublikasikan oleh Humas Diskominfo dalam meningkatkan transparansi informasi di media sosial Instagram Pemko Medan?
3. Apa saja kendala yang dihadapi Humas Diskominfo dalam mewujudkan transparansi informasi kegiatan sosial pemerintah melalui media sosial Instagram?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis peran Humas Diskominfo Kota Medan dalam mengelola Instagram Pemko Medan sebagai sarana transparansi informasi kegiatan sosial pemerintah.
1. Untuk mengetahui bentuk konten yang diterapkan oleh Humas Diskominfo dalam meningkatkan transparansi informasi di media sosial Instagram Pemko Medan.
2. Untuk mengidentifikasi hambatan atau kendala yang dihadapi Humas Diskominfo dalam pelaksanaan transparansi informasi melalui media sosial Instagram.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoretis

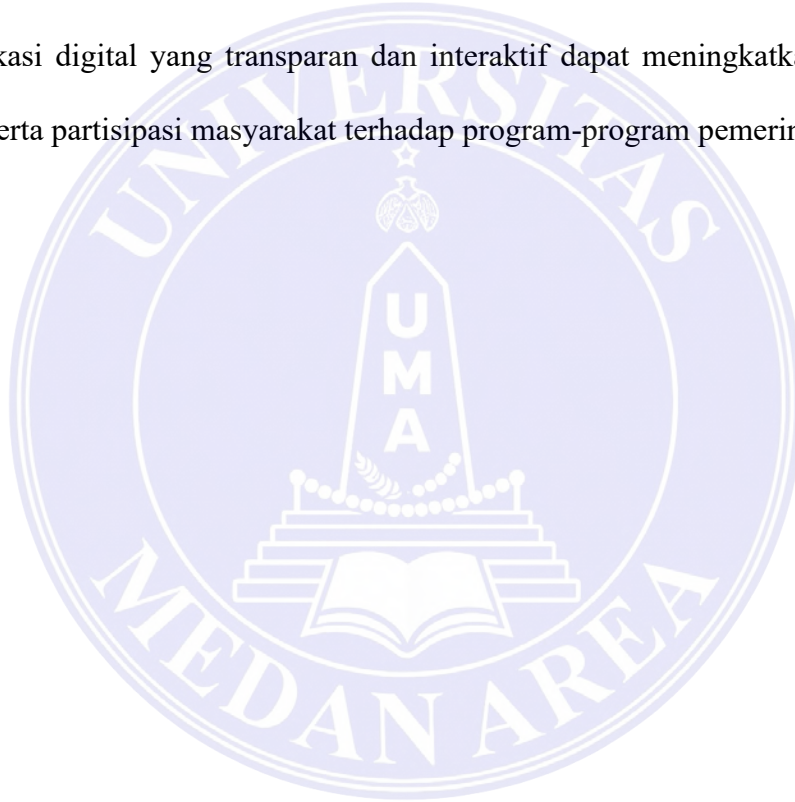
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dan konsep dalam bidang ilmu komunikasi, khususnya pada kajian hubungan masyarakat (humas) pemerintah dan komunikasi publik digital. Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai strategi komunikasi humas dalam konteks pemerintahan daerah, terutama dalam pemanfaatan media sosial seperti Instagram sebagai sarana transparansi informasi publik. Dengan demikian, penelitian ini dapat memperkuat teori tentang peran humas sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat dalam era digital.

1.5.2 Manfaat Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan kajian bagi mahasiswa, peneliti, dan akademisi yang tertarik meneliti topik sejenis. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan dalam pengembangan penelitian lanjutan mengenai komunikasi publik, transparansi informasi, serta pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memperkaya pengetahuan di bidang studi Ilmu Komunikasi, khususnya pada konsentrasi Humas dan Komunikasi Pemerintahan.

1.5.3 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Medan dalam meningkatkan efektivitas peran humas dalam mengelola dan menyebarkan informasi kegiatan sosial pemerintah melalui media sosial, khususnya Instagram. Penelitian ini juga dapat membantu pihak humas memahami bagaimana strategi komunikasi digital yang transparan dan interaktif dapat meningkatkan kepercayaan publik serta partisipasi masyarakat terhadap program-program pemerintah.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Humas Dinas Komunikasi dan Informatika

2.1.1 Konsep Humas Pemerintah

Teori Komunikasi Publik ini menjadi landasan utama dalam menjelaskan konsep humas pemerintah, di mana humas berperan sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Humas pemerintah atau kehumasan instansi publik merupakan fungsi strategis dalam menyampaikan, mengelola, dan memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Peran humas di instansi pemerintah seperti Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan (Diskominfo Kota Medan), menjadi krusial dalam memastikan bahwa publik dapat memperoleh informasi yang relevan, benar, dan tepat waktu dari pemerintah daerah. Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan memiliki cara sendiri untuk menyuguhkan informasi kepada publiknya. Berita atau informasi yang disajikan kepada publik diawali dengan perencanaan dan diakhiri dengan aktualisasi.

Dalam membuat informasi yang berkualitas, tim liputan memiliki alur peliputan berita yang disesuaikan dengan kebutuhan institusi yakni mengedepankan prinsip transparansi informasi. Alur peliputan dimulai dari:

- a. Penemuan ide liputan, tahap awal dalam kegiatan jurnalistik atau komunikasi publik di mana wartawan atau praktisi humas mencari, memilih, dan menetapkan isu atau peristiwa yang dianggap menarik, penting, dan relevan untuk diinformasikan kepada masyarakat.
- b. Riset Topik, pokok bahasan yang akan diangkat dalam sebuah riset, menjadi landasan utama sebelum penelitian dilakukan.
- c. Mempertimbangkan penting tidaknya kegiatan untuk diliput.
Terdapat beberapa pertimbangan diantaranya, pertama, apakah Kepala Bidang Informasi Publik menerima informasi dari pusat jika ada kegiatan yang harus diliput. Kedua, apakah kegiatan mewakili kepentingan banyak orang, dan ketiga, apakah sudah sesuai dengan tujuan untuk melakukan transparansi informasi kepada publik.
- d. Menentukan narasumber, lokasi liputan, waktu pelaksanaan, serta strategi/pendekatan yang digunakan dalam peliputan.
- e. Mempertegas pembagian jobdesk untuk tim liputan yang terdiri dari 3 orang.
- f. Meliput kegiatan sesuai rencana, melaksanakan kegiatan peliputan di lokasi yang telah ditentukan berdasarkan rencana liputan (*cover plan*), dengan mengikuti jadwal, narasumber, dan sudut pandang (*angle*) yang sudah disepakati oleh tim redaksi atau humas.
- g. Penyuntingan hasil liputan, menentukan kualitas akhir informasi yang akan disebarluaskan kepada publik.

- h. Hasil liputan diajukan ke Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik untuk disetujui
- i. Hasil liputan disetujui dan dipublikasikan .

Tim liputan Diskominfo Kota Medan hendaknya meningkatkan kemampuan jurnalistik, meng-update ilmu mengenai transparansi, kredibilitas serta etika humas kaitannya dengan kerja kewartawanan . Mulai dari koordinasi sebelum liputan, liputan, penyuntingan liputan, hingga liputan tersebut dapat dipublikasikan. Berita positif ini harapannya dapat menjadi rujukan bagi media sehingga pemberitaan di media juga bertonase positif sehingga pandangan masyarakat terhadap institusi dapat baik. Pada akhirnya, kepercayaan masyarakat terhadap institusi dapat meningkat. Humas pemerintah memiliki tugas utama untuk mendiseminasikan atau mempublikasikan informasi kepada publiknya.

Selain itu, humas pemerintah juga diwajibkan untuk mengimplementasikan transparansi seperti yang diamanahkan oleh Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, telah diperintahkan bagi humas pemerintah untuk menjunjung tinggi prinsip transparansi dan akuntabilitas (Pandiangan & Ratnasari, 2023).

Humas pemerintah juga harus menyadari bahwa publik memiliki hak untuk tahu atau hak mendapatkan informasi (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2008

Tentang Keterbukaan Informasi publik dan peraturan pemerintah Republik Indonesia). Dengan kata lain, humas pemerintah tidak boleh pilih-pilih dalam memberitakan dan memberikan informasi kepada publik serta harus berpihak pada kepentingan publik. Implementasi keterbukaan informasi publik dalam tugas humas pemerintah adalah dengan melakukan transparansi informasi. Dengan menjalankan transparansi informasi, publik akan lebih percaya terhadap institusi. Transparansi yang dimaksudkan dalam kebijakan keterbukaan informasi di Indonesia tak serta merta membuat instansi harus membuka semua informasi. Justru, kebijakan ini memilah dengan baik informasi yang harus dibuka dan dikecualikan. Dalam praktik, humas pemerintah sehari-hari, informasi yang biasa disajikan adalah berita mengenai program, kebijakan, hingga kegiatan pemerintah, baik yang sudah, sedang, dan akan dilaksanakan oleh instansi tersebut.

2.2 Transparansi Informasi Publik

Teori transparansi informasi publik ini menjadi landasan hukum dan konseptual yang menjelaskan prinsip-prinsip keterbukaan informasi publik. Transparansi informasi publik merupakan salah satu prinsip utama dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan akses informasi kepada masyarakat secara tepat, benar, dan dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), transparansi informasi publik diartikan sebagai hak setiap warga negara untuk memperoleh informasi publik dari badan publik, termasuk pemerintah daerah, lembaga negara, dan instansi lain yang

menggunakan dana negara. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 3 UU KIP, yang menyebutkan bahwa keterbukaan informasi publik bertujuan untuk:

- a. Mewujudkan penyelenggaraan negara yang transparan dan akuntabel.
- b. Mendorong partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik.
- c. Mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara.

Transparansi informasi publik adalah upaya pemerintah untuk membuka akses komunikasi kepada masyarakat secara jujur dan objektif, baik melalui media konvensional maupun digital, agar tercipta kepercayaan publik. Tujuan utama transparansi adalah:

1. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah,
2. Mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang, karena informasi terbuka untuk diawasi publik,
3. Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan,
4. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi,
5. Mewujudkan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.

Menurut Wirtz, Daiser, & Mermman, terdapat beberapa faktor yang menjadi kendala pemerintah untuk mewujudkan pemerintah terbuka melalui media sosial, yaitu :

- a. Kurangnya pemahaman mendalam tentang potensi dan penawaran layanan media sosial terkait pemerintahan terbuka.
- b. Hilangnya kerangka konseptual untuk mengantisipasi dampak berbagai media sosial terhadap pemerintahan terbuka.
- c. Proses adopsi media sosial oleh pemerintah seringkali didasarkan pada prinsip coba-coba. Kurangnya panduan ilmiah.

Oleh karena itu, penting untuk memiliki arahan yang lebih jelas tentang cara mengintegrasikan media sosial dalam tata kelola pemerintahan. Sebagai platform yang terus berkembang, penggunaan Instagram oleh pemerintah memerlukan pemahaman yang mendalam tentang potensinya, serta kebijakan dan pedoman yang sesuai untuk mengoptimalkan manfaatnya sambil mengatasi tantangan yang mungkin muncul. Ini menjadi bagian dari usaha pemerintah dalam menerapkan pemerintahan terbuka dan memaksimalkan penggunaan teknologi dalam pelayanan publik (Abdilah & Purnamasari, 2024). Menurut Permenpan RB No. 30 Tahun 2011, tata kelola kehumasan juga harus dijalankan dengan prinsip:

1. Transparansi: Keterbukaan informasi publik.
2. Akuntabilitas: Dapat dipertanggungjawabkan.
3. Efisiensi dan efektivitas: Hasil maksimal dengan sumber daya minimal.
4. Partisipatif: Komunikasi dua arah dengan publik.
5. Konsistensi dan kredibilitas informasi.

Empat tahapan strategis mewujudkan transparansi, yaitu:

A. Analisis Situasi (*Fact-Finding*)

Tahap pertama ini berfungsi untuk mengidentifikasi kondisi dan masalah komunikasi yang dihadapi organisasi. Kegiatan pada tahap ini meliputi, mengumpulkan data internal (struktur organisasi, kegiatan, program, sumber daya humas).

- a. Menganalisis kondisi eksternal (opini publik, kebutuhan informasi masyarakat, isu aktual). Memetakan stakeholder dan target audiens.
- b. Mengidentifikasi media komunikasi yang paling efektif (misalnya media sosial, *website*, media cetak, dll). Tujuannya, agar strategi komunikasi yang dibuat nantinya berdasarkan data dan sesuai kebutuhan publik.

B. Perencanaan Strategis (*Planning*)

Tahap kedua adalah menyusun strategi komunikasi dan rencana aksi berdasarkan hasil analisis situasi. Kegiatan utama, menentukan goals dan objectives (tujuan komunikasi dan sasaran publik).

1. Merancang pesan utama (*key message*).
2. Menentukan media dan kanal komunikasi yang akan digunakan.
3. Menyusun jadwal kegiatan, pembagian tugas, serta anggaran.

4. Menetapkan indikator keberhasilan (*output & outcome*). Tujuannya, agar kegiatan humas terencana, terukur, dan sejalan dengan visi–misi lembaga.

C. Pelaksanaan Komunikasi (*Implementation / Communication*)

Tahap ini merupakan eksekusi strategi komunikasi yang telah direncanakan. Kegiatan meliputi:

1. Produksi konten (*press release*, foto, video, infografis, postingan media sosial).
2. Pelaksanaan kegiatan publikasi, konferensi pers, kampanye digital, atau event.
3. Interaksi dengan publik dan media (*engagement & feedback*).
4. Koordinasi lintas bidang agar pesan organisasi tersampaikan konsisten. Tujuannya, untuk mengomunikasikan informasi secara efektif dan membangun public trust.

D. Evaluasi dan Pengendalian (*Evaluation / Control*)

Tahap terakhir bertujuan untuk mengukur keberhasilan strategi kehumasan dan melakukan perbaikan berkelanjutan. Kegiatan:

1. Mengumpulkan data hasil kegiatan (jumlah audiens, *engagement rate*, publikasi media).
2. Mengukur efektivitas pesan dan tingkat pemahaman publik.

3. Mengevaluasi kesesuaian antara tujuan dan hasil yang dicapai.
4. Menyusun laporan evaluasi dan rekomendasi tindak lanjut. Tujuannya, memastikan kegiatan humas berkontribusi nyata terhadap citra lembaga dan memberikan dasar perbaikan strategi selanjutnya. Tata Kelola Kehumasan merupakan siklus manajemen komunikasi yang terdiri atas empat tahap analisis situasi, perencanaan strategis, pelaksanaan komunikasi, dan evaluasi.

Keempat tahap ini saling terhubung dan berfungsi untuk memastikan kegiatan humas dilaksanakan secara profesional, terukur, dan sesuai prinsip *good governance* (Lestari & Rohimakumullah, 2022).

2.3 Media Sosial dan Komunikasi Pemerintah (*Instagram*)

Teori Media Sosial ini menjelaskan karakteristik media baru seperti Instagram yang bersifat interaktif, cepat, dan visual. Menurut Kaplan dan Heanlein (2010), media sosial adalah sebuah platform digital yang memungkinkan individu dan kelompok untuk membuat, berbagi, dan berinteraksi dengan konten secara online media sosial merupakan konsep yang mengacu pada sekelompok platform digital dan aplikasi berbasis internet yang memungkinkan individu, atau kelompok, untuk berinteraksi secara online. Menurut Effendy (2017), komunikasi pemerintah tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga persuasif, bertujuan membangun hubungan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat. Dalam era digital, media sosial telah menjadi kanal komunikasi publik yang efektif karena bersifat:

1. Interaktif: memungkinkan masyarakat memberikan tanggapan langsung.
2. Cepat dan luas: informasi dapat tersebar secara instan ke berbagai kalangan.
3. Visual dan menarik: memanfaatkan foto, video, dan desain grafis.
4. Efisien: tidak memerlukan biaya besar dibandingkan media konvensional.

Menurut Susanto (2021) dalam Jurnal Komunikasi Publik, pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah bertujuan untuk:

1. Menyebarkan informasi kegiatan pemerintahan secara transparan.
2. Menyerap aspirasi publik.
3. Membangun citra positif lembaga.
4. Menjadi sarana partisipasi publik digital.

Teknologi dimanfaatkan agar memudahkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat terkhusus di Kota Medan. Instagram sendiri sekarang menjadi salah satu platform digital terbesar di dunia sehingga banyak masyarakat yang menggunakannya. Meski tidak digunakan sebagai media dua arah komunikasi namun bisa digunakan sebagai saran sosialisasi kegiatan pembangunan yang paling mudah sebagai upaya percepatan informasi kepada masyarakat. Kemudahan juga di dapatkan dengan menggunakan media sosial Instagram dengan tidak perlu banyak pengelola tapi dapat terus melakukan update informasi, sehingga efektif memaksimalkan SDM Pemerintahan (Hanifah, Bahri, dkk, 2025). Pentingnya media sosial terletak pada kemampuannya untuk memfasilitasi interaksi dan komunikasi antara pengguna di seluruh dunia, yang memungkinkan mereka untuk membuat konten.

Pengguna dapat membuat berbagai jenis konten, seperti teks, gambar, video, dan audio, yang dapat mereka bagikan dengan audiens mereka. Ini bisa berupa status pembaruan, foto, video lucu, tulisan panjang, atau konten lainnya sesuai preferensi masing-masing pengguna. Dengan mencapai tujuan literasi media sosial ini, individu akan lebih mampu mengelola pengalaman mereka di media sosial, menghindari penipuan, perundungan, dan berpartisipasi secara bijak dalam diskusi dan interaksi online. Pada akhirnya, literasi media sosial berkontribusi pada pengembangan individu yang dapat berinteraksi dengan bijaksana dalam era digital yang terus berubah (Nina Siti Salmaniah Siregar, dkk, 2024).

Landasan hukum pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah sebagai sarana penyebaran informasi publik memiliki dasar hukum yang kuat dalam sistem perundang-undangan Indonesia. Beberapa regulasi berikut menjadi landasan hukum utama dalam penelitian ini:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi PublikUU ini menjamin hak setiap warga negara untuk memperoleh informasi yang benar, akurat, dan tidak diskriminatif. Dalam Pasal 7 ayat (1), disebutkan bahwa “Badan publik wajib menyediakan, memberikan, dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada pemohon informasi publik, selain informasi yang dikecualikan. ”Pemanfaatan media sosial seperti Instagram merupakan salah satu bentuk pelaksanaan keterbukaan informasi tersebut dalam konteks digital.

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah UU ini menegaskan bahwa pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengelola urusan pemerintahan dan pelayanan publik sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik. Pasal 386 menyebutkan bahwa pemerintah daerah harus mengembangkan sistem informasi yang dapat diakses oleh masyarakat sebagai bagian dari transparansi dan akuntabilitas. Dalam pasal-pasal tersebut disebutkan bahwa pemerintah daerah wajib menyelenggarakan pelayanan publik dengan prinsip transparansi dan partisipatif. Termasuk di dalamnya adalah pengembangan sistem informasi berbasis teknologi untuk mendukung akuntabilitas publik. Oleh karena itu, penggunaan media sosial merupakan bagian dari *implementasi e-government* di tingkat local.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) No. 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah ini secara khusus mengatur tentang bagaimana instansi pemerintah dapat memanfaatkan media sosial untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi kelembagaan, termasuk dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, menampung masukan, dan menjalin interaksi secara langsung. Regulasi ini memberi pedoman teknis tentang tata cara penggunaan media sosial untuk penyebaran informasi, interaksi dengan publik, dan membangun citra positif instansi pemerintah. Peraturan Presiden Republik Indonesia.
4. Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Perpres ini mendorong transformasi digital di lingkungan

pemerintahan, termasuk integrasi teknologi informasi untuk mendukung layanan publik yang efisien, akuntabel, dan partisipatif. Media sosial menjadi salah satu elemen pelengkap dalam arsitektur komunikasi SPBE. Perpres ini mengaturarah kebijakan transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks ini, penggunaan Instagram oleh instansi pemerintah merupakan bagian dari implementasi SPBE, khususnya dalam domain layanan publik dan komunikasi masyarakat.

5. Surat Edaran Kementerian Komunikasi dan Informatika RI No. 1 Tahun 2021 tentang Pemanfaatan Media Sosial di Lingkungan Pemerintah SE ini menekankan pentingnya pengelolaan akun resmi pemerintah dengan prinsip kehati-hatian, profesionalisme, serta penyampaian informasi yang bersifat edukatif, transparan, dan responsive terhadap kebutuhan publik. SE ini mendorong setiap instansi pemerintah untuk menggunakan media sosial secara aktif, profesional, dan bertanggung jawab.

Tujuannya adalah untuk memperkuat diseminasi informasi publik dan menjalin interaksi yang konstruktif dengan masyarakat. SE ini juga menggaris bawahi pentingnya menjaga keamanan data, keakuratan informasi, serta tata kelola akun yang transparan. Tujuan penggunaan media sosial oleh pemerintah adalah untuk memberikan informasi kepada masyarakat, pemerintah harus terus memberikan informasi kepada masyarakat tentang manfaat media sosial dan mengambil tindakan sistematis untuk menyeimbangkan penggunaan media sosial dengan saluran lain dan mencegah terjadinya pemutarbalikan opini.

Tantangan bagi pemerintah adalah berinovasi dengan cukup cepat, fleksibel, memahami kebutuhan para pemangku kepentingan, dan mampu merespon dengan cukup cepat. Pemerintah tidak harus segera mengikuti setiap tren teknologi, namun setidaknya perlu memahami arah yang diambil masyarakat agar siap menghadapi tantangan di masa depan (Said & Ardiansyah, 2025). Menyelesaikan berbagai tantangan dengan memahami arah yang diambil masyarakat dengan terus berinovasi dalam setiap postingan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, setiap isi konten yang relevan dengan kondisi masyarakat lebih memudahkan mereka memahami suatu informasi. Masyarakat punya cara tersendiri dalam memproduksi postingan di media sosial, pengaruh postingan itu membuat masyarakat masing-masing mempunyai pandangan, terjadi perubahan dengan cepat bagaimana masyarakat menerima informasi. Meskipun Instagram efektif dalam menyebarkan informasi, pemerintah juga harus memastikan bahwa penggunaannya tidak menggantikan saluran komunikasi lainnya dan mampu mengatasi dampak negatif seperti penyebaran hoaks (Pertiwi & Nugraha, 2020).

2.4 Teori yang Relevan

1. Grand Teori Komunikasi Publik (Grunig, 2009), menekankan pentingnya komunikasi dua arah antara publik dan pemerintah dalam menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dan terbuka.
2. Teori Transparansi Informasi Publik, berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), setiap badan publik wajib memberikan informasi secara terbuka, akurat, dan dapat diakses

masyarakat luas. Transparansi informasi publik mencakup, ketersediaan informasi, yaitu pemerintah secara aktif menyampaikan informasi tanpa harus diminta. Aksesibilitas, yaitu kemudahan masyarakat mengakses informasi.

Kredibilitas informasi, yaitu informasi yang disampaikan harus benar dan dapat dipercaya.

3. Teori Media Baru (Denis McQuail, 2010), media baru adalah bentuk komunikasi digital yang memungkinkan interaktivitas, personalisasi, dan penyebaran informasi secara cepat. Ciri khas media baru antara lain, Interaktivitas (dua arah), jangkauan luas, partisipasi pengguna, kecepatan penyebaran informasi. Instagram sebagai media baru berfungsi tidak hanya sebagai sarana publikasi visual, tetapi juga ruang dialog antara pemerintah dan masyarakat. Melalui fitur komentar, siaran langsung, dan story, humas dapat membangun kedekatan dan kepercayaan publik.

Grand Theory

Grand theory dalam penelitian ini berpijak pada Teori Komunikasi Publik yang dikemukakan oleh James E. Grunig (2009), khususnya model *two-way symmetrical communication*. Teori ini menekankan bahwa komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat harus bersifat dua arah, dialogis, dan saling menguntungkan. Dalam konteks pemerintahan, humas berperan sebagai penghubung strategis antara institusi publik dan masyarakat untuk membangun kepercayaan, keterbukaan, serta partisipasi publik melalui penyampaian informasi yang jelas dan responsif. Teori komunikasi publik ini diperkuat oleh Teori

Transparansi Informasi Publik yang berlandaskan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Transparansi informasi publik menegaskan kewajiban pemerintah untuk menyediakan dan menyampaikan informasi secara terbuka, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Selanjutnya, pelaksanaan komunikasi publik dan transparansi informasi tersebut dijalankan melalui pendekatan Teori Media Baru seperti Instagram.

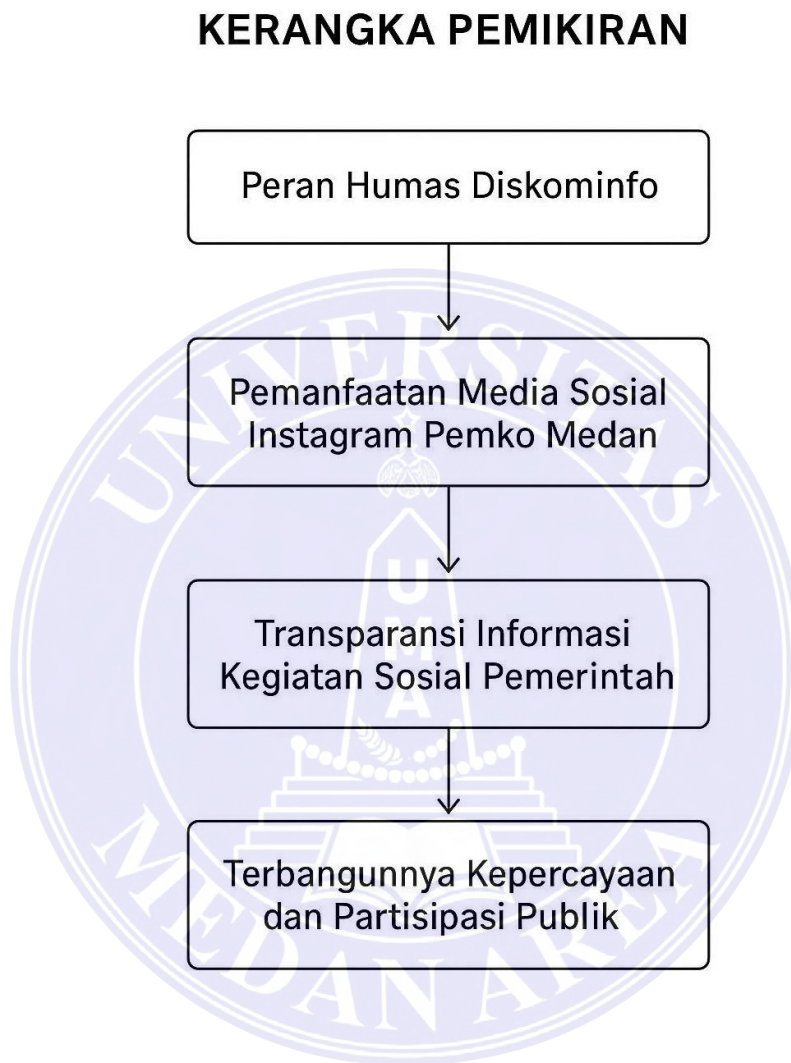


2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
1	Rezky Saputra Manik (2024)	Pola komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam penyajian informasi kegiatan Wali Kota Medan di Instagram	Kualitatif	Teori SOR (Stimulus, Organism, Response)	Penyajian informasi melalui Instagram mampu menjangkau khalayak luas dengan waktu yang efisien.
2	Syarif Abdilah & Hanny Purnamasar (2024)	Efektivitas penyebaran informasi publik melalui Instagram oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang	Kualitatif	Teori Efektivitas	Diskominfo Karawang aktif menggunakan Instagram sebagai saluran informasi publik.
3	Hanifah, N., Bahri, F. F., Auliza, S., & Habiibii, M. N. (2025)	Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kota Medan Melalui Instagram dalam Membangun Citra Positif.	Kualitatif	<i>Teori Citra (Image Building Theory)</i>	Humas Pemko Medan konsisten menggunakan media sosial sebagai sarana komunikasi dua arah yang efektif.
4	Said, R. R. T., & Ardiansyah, A. (2025)	Peran media sosial dalam meningkatkan akses informasi layanan publik di Kecamatan Sirimau	Kualitatif	<i>Teori New Public Service (NPS)</i>	Instagram efektif digunakan untuk menyampaikan informasi layanan publik.
5	Lestari, A. P., & Rohimakumullah, M. A. A. (2022).	Strategi Pengelolaan Instagram Sebagai Media Informasi Publik Oleh Pemkot Bogor di Masa Pandemi Covid-19	Kualitatif	<i>Teori Public Relations</i>	Pemkot Bogor menerapkan strategi PR dalam mengelola konten Instagram.

2.6 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

1. Peran Humas Diskominfo Kota Medan

Humas tidak hanya berfungsi sebagai penyampai pesan pemerintah, tetapi juga sebagai penghubung (*fasilitator*) dan pengelola teknologi komunikasi yang memungkinkan terwujudnya keterbukaan informasi publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), setiap badan publik, termasuk pemerintah daerah, memiliki kewajiban untuk menyediakan, memberikan, dan menerbitkan informasi publik secara transparan dan mudah diakses oleh masyarakat. Dalam konteks ini, Humas Diskominfo Kota Medan menjalankan peran penting sebagai komunikator, fasilitator, dan teknisi komunikasi.

Sebagai komunikator, Humas menyampaikan informasi dan kebijakan pemerintah secara efektif kepada masyarakat. Sebagai fasilitator, Humas menjadi penghubung dua arah yang menyalurkan aspirasi dan umpan balik masyarakat kepada pemerintah. Sementara sebagai teknisi komunikasi, humas memanfaatkan berbagai media digital, termasuk media sosial, untuk memastikan penyebaran informasi dilakukan dengan cepat, menarik, dan efisien. Salah satu bentuk nyata dari pelaksanaan peran tersebut adalah melalui pengelolaan akun resmi Instagram @pemkomedan. Media sosial ini menjadi sarana utama dalam membangun komunikasi publik karena sifatnya yang interaktif, visual, dan mudah dijangkau masyarakat luas. Dalam pengelolaannya, Humas Diskominfo menerapkan berbagai strategi komunikasi, seperti perencanaan konten yang informatif dan menarik, penyajian publikasi kegiatan sosial pemerintahan, serta peningkatan interaksi langsung dengan masyarakat melalui kolom komentar atau pesan pribadi.

Upaya ini sejalan dengan Pasal 9 ayat (2) UU KIP, yang menegaskan bahwa badan publik wajib mengumumkan informasi publik secara berkala melalui media yang mudah dijangkau masyarakat.

2. Pemanfaatan Media Sosial Instagram Pemko Medan

Tahapan ini menggambarkan alat atau media yang digunakan Humas Diskominfo untuk melaksanakan perannya. Instagram dipilih karena:

- a. Bersifat visual dan interaktif, sehingga memudahkan masyarakat memahami informasi.
- b. Memiliki jangkauan luas dan cepat dalam penyebaran pesan.
- c. Mampu menampilkan citra positif pemerintah melalui dokumentasi kegiatan sosial.
- d. Media sosial ini menjadi sarana komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.

Melalui pengelolaan media sosial yang baik, terbentuklah transparansi informasi publik, yang ditandai dengan keterbukaan, kejelasan, dan kemudahan akses terhadap informasi pemerintahan.

3. Transparansi Informasi Kegiatan Sosial Pemerintah

Hasil dari optimalisasi peran humas dan penggunaan media sosial adalah terwujudnya transparansi informasi. Artinya, pemerintah melalui Diskominfo:

- a. Menyampaikan kegiatan sosial secara terbuka dan informative.

- b. Menyediakan akses informasi yang mudah diakses publik.
- c. Menjalankan amanat UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Tahapan ini menandakan terciptanya komunikasi yang akuntabel dan terbuka. Transparansi ini mencerminkan amanat Pasal 3 UU KIP, yang bertujuan menjamin hak warga negara untuk mengetahui kebijakan publik, program pemerintah, serta proses pengambilan keputusan. Dalam hal ini, Instagram berperan sebagai sarana digital untuk memastikan masyarakat memperoleh informasi yang valid dan dapat dipercaya langsung dari sumber resmi pemerintah.

4. Terbangunnya Kepercayaan dan Partisipasi Publik

Tahap akhir dari alur pemikiran menunjukkan dampak dari transparansi informasi. Dengan komunikasi publik yang terbuka dan efektif menciptakan, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah meningkat, mendorong masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan sosial, dan terwujudnya hubungan harmonis antara pemerintah dan publik yang sesuai dengan Pasal 3 huruf c UU KIP, yang menyatakan bahwa keterbukaan informasi publik bertujuan meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang berorientasi pada pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena sosial. Metode ini tidak berfokus pada angka atau pengukuran statistik, melainkan berusaha menafsirkan makna di balik tindakan, perilaku, serta proses komunikasi yang terjadi dalam konteks tertentu. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang secara langsung berinteraksi dengan sumber data di lapangan. Data yang diperoleh bersifat deskriptif, berupa hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi, yang kemudian dianalisis secara induktif untuk menemukan pola, tema, dan makna yang terkandung di dalamnya. Proses penelitian bersifat fleksibel dan dinamis, menyesuaikan dengan situasi dan perkembangan data di lapangan, sehingga hasilnya mampu menggambarkan realitas sosial secara lebih mendalam.

Metode kualitatif dipilih karena sesuai dengan fokus penelitian yang berjudul “Peran Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Dalam Mewujudkan Transparansi Informasi Kegiatan Sosial Pemerintah melalui Instagram Pemko Medan”. Judul ini berfokus pada upaya memahami bagaimana Humas Dinas Kominfo Kota Medan menjalankan peran dan strateginya dalam mengomunikasikan kegiatan sosial pemerintah kepada masyarakat melalui media sosial Instagram.

Fenomena tersebut tidak dapat diukur dengan angka, tetapi perlu dipahami dari sisi proses komunikasi, strategi penyampaian pesan, serta makna transparansi informasi yang diupayakan oleh instansi pemerintah. Melalui metode penelitian kualitatif ini, diharapkan penelitian mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana peran dan strategi Humas Dinas Kominfo Kota Medan dalam mewujudkan transparansi informasi kegiatan sosial pemerintah di era digital, khususnya melalui platform media sosial Instagram. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami proses komunikasi yang berlangsung, tantangan yang dihadapi, serta makna transparansi informasi dari sudut pandang para pelaksana dan penerima pesan.

3.2 Lokasi dan Waktu

Penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan. Jl. Sidorukun No. 35, Pulo Brayan Darat II, Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara. Telepon: (061) 6611410. Email: diskominfo@medan.go.id.

Waktu Penelitian direncanakan selama kurang lebih 3 bulan, mulai dari bulan November 2025 hingga Januari 2026 yang mencakup tahap pengumpulan data, observasi, wawancara, serta analisis data.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

NO	NAMA KEGIATAN	Sept 2025	Okt 2025	Nov 2025	Des 2025	Jan 2026	Feb 2026	Maret 2026
1	Pengajuan Judul							
2	Bimbingan Proposal							
3	Seminar Proposal							
4	Revisi Proposal							
5	Penelitian							
6	Penyusunan Skripsi							
7	Seminar Hasil							
8	Sidang Skripsi							

3.3 Subjek Penelitian

Subjek Penelitian atau pemilihan informan ini berdasarkan masyarakat/followers yang mengikuti akun resmi Pemko.medan, di antara lain masyarakat yang berada di lingkungan saya dan di lingkungan tempat saya KKL dulu.

1. Bapak Paul Rizal David Darus, selaku pengelola Instagram Pemko Medan.
2. Masyarakat atau followers yang mengikuti akun Pemko Medan.

3.4 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah peran Humas Diskominfo dalam mewujudkan transparansi informasi kegiatan sosial pemerintah melalui Instagram Pemko Medan.

3.5 Jenis Dan Sumber Data

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian melalui:
 1. Wawancara dengan pengelola instagram @pemukomedan yaitu Bapak Paul Rizal David Darus, selaku pengelola Instagram Pemko Medan,
 2. Followers atau masyarakat pengguna akun tersebut.
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung dari lapangan, melainkan dari dokumen atau sumber pendukung, seperti:
 1. Arsip dan dokumentasi unggahan Instagram @pemukomedan.
 2. Artikel berita atau laporan resmi Pemko Medan terkait kegiatan sosial.
 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP).
 4. Website resmi Pemko Medan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

- A. Observasi, dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana bentuk komunikasi dan transparansi informasi yang diwujudkan melalui akun Instagram resmi Pemko Medan. Melalui observasi ini, peneliti dapat memperhatikan: Jenis konten yang dipublikasikan (*foto, video, caption*), gaya penyampaian pesan, frekuensi unggahan, interaksi dengan masyarakat (komentar, tanggapan, likes), serta konsistensi pesan dengan prinsip keterbukaan informasi publik. Observasi dilakukan secara non-partisipatif, artinya peneliti tidak ikut terlibat dalam

aktivitas pengelolaan akun, tetapi hanya mengamati dan mencatat data yang ditampilkan di media sosial tersebut.

B. Wawancara mendalam (*In-depth Interview*), yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang komprehensif mengenai peran dan strategi Humas Dinas Kominfo dalam mewujudkan transparansi informasi melalui Instagram Pemko Medan. Melalui wawancara ini, peneliti dapat menggali pandangan, pemahaman, serta pengalaman para informan terkait proses komunikasi publik yang dijalankan oleh Humas. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, artinya peneliti menyiapkan daftar pertanyaan sebagai panduan, namun tetap memberi ruang bagi informan untuk menjelaskan lebih luas sesuai dengan pengalaman mereka. Informan utama dalam penelitian ini adalah pejabat atau staf Humas Dinas Kominfo Kota Medan yang terlibat langsung dalam pengelolaan media sosial Instagram Pemko Medan. Selain itu, informan pendukung dapat berasal dari masyarakat atau pengikut akun Instagram tersebut untuk mengetahui tanggapan dan persepsi publik terhadap keterbukaan informasi yang disajikan.

C. Dokumentasi, digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang mendukung hasil wawancara dan observasi. Data dokumenter dapat berupa, arsipkan kegiatan Humas Dinas Kominfo, tangkapan layar (*screenshot*) postingan Instagram Pemko Medan, artikel berita terkait kegiatan sosial pemerintah Kota Medan, Aturan atau pedoman mengenai transparansi informasi publik (misalnya UU KIP).

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis konten, proses penting untuk menafsirkan dan mengorganisasikan data yang telah dikumpulkan agar menghasilkan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Dengan metode ini, peneliti dapat menemukan makna yang mendalam mengenai praktik komunikasi publik Humas Dinas Kominfo Kota Medan serta menggambarkan bagaimana transparansi informasi diwujudkan melalui media sosial Instagram secara sistematis dan faktual. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles & Huberman, yang mencakup tiga tahap:

- a. Menggunakan Instagram untuk mereduksi data, menyaring, memilih, dan merangkum data yang krusial untuk transparansi.
- b. Analisis data, yang menyajikan informasi dalam bentuk tabel, narasi, atau deskripsi temuan.
- c. Menafsirkan hasil temuan untuk menjawab rumusan masalah, penarikan kesimpulan.

3.8 Teknik Keabsahan Data

Untuk memastikan validitas data, digunakan teknik:

1. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui berbagai metode pengumpulan data untuk melihat konsistensi hasilnya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data utama, yaitu:

- a. Wawancara mendalam.
- b. Observasi terhadap akun Instagram Pemko Medan.
- c. Dokumentasi berupa arsip dan postingan media sosial.

Apabila data dari ketiga teknik tersebut menunjukkan hasil yang serupa atau saling mendukung, maka data tersebut dianggap valid dan dapat dipercaya. Namun, jika ditemukan perbedaan, peneliti akan melakukan penelusuran lebih lanjut untuk mencari penjelasan atau konfirmasi tambahan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Peran Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Medan dalam Mewujudkan Transparansi Informasi Kegiatan Sosial Pemerintah melalui Instagram Pemko Medan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Peran Humas Diskominfo Kota Medan berjalan cukup efektif dalam menyampaikan informasi publik melalui media sosial Instagram. Humas berperan sebagai komunikator, fasilitator, content creator, dan mediator yang menghubungkan pemerintah dengan masyarakat. Namun, fungsi komunikasi dua arah masih perlu ditingkatkan agar prinsip keterbukaan informasi publik benar-benar terwujud.
2. Bentuk konten transparansi kegiatan sosial yang diunggah pada akun Instagram @pemko.medan terdiri atas tiga jenis utama, yaitu:
 - a. Konten dokumentatif, menampilkan kegiatan sosial pemerintah secara visual dengan informasi waktu, lokasi, dan pelaksana.
 - b. Konten informasional, menyampaikan informasi kebijakan dan program sosial, tetapi belum sepenuhnya disertai data kuantitatif seperti jumlah penerima bantuan atau besaran dana.

- c. Konten partisipatif, berisi ajakan masyarakat untuk turut serta dalam kegiatan sosial, namun masih kurang interaktif karena minim tanggapan terhadap komentar masyarakat.

3. Hambatan atau kendala yang dihadapi Adminnya antara lain:

i. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Kekurangan tim untuk melakukan peliputan ke lapangan, mengedit konten, dan mengunggah seluruh kegiatan. Dalam satu hari dapat mencapai 1-3 kegiatan dengan lokasi yang berbeda-beda, sehingga tim tidak mampu mengcover semua kegiatan secara maksimal

ii. Minimnya Interaksi Dua Arah

Banyak komentar dari masyarakat yang berisi pertanyaan, kritik, maupun saran tidak mendapatkan tanggapan dari pihak pengelola akun. Keterbatasan waktu dan padatnya jadwal menjadi alasan utama tidak responsifnya tim dalam menanggapi komentar satu per satu

iii. Kurangnya Penyajian Data Kuantitatif

Tidak semua konten disertai dengan data pendukung atau rincian angka yang menegaskan akuntabilitas kegiatan sosial Informasi yang disampaikan kerap hanya menampilkan narasi umum tanpa mencantumkan jumlah penerima bantuan dan besaran dana yang disalurkan.

iv. Pengendalian Kolom Komentar

Beberapa postingan membatasi kolom komentar untuk mencegah penyebaran ujaran kebencian, fitnah, atau hoaks.

Pembatasan ini dilakukan saat isu sensitif atau kebijakan yang rawan menimbulkan kontroversi

v. Volume Komentar yang Tinggi

Tingkat partisipasi masyarakat yang cukup aktif melalui kolom komentar membuat tim kesulitan menanggapi setiap komentar secara individual. Komentar dan tanggapan masyarakat dijadikan bahan evaluasi bukan untuk ditindaklanjuti secara langsung.

Partisipasi masyarakat terhadap konten pemerintah tergolong baik dalam bentuk dukungan dan keikutsertaan pada kegiatan sosial di lapangan. Namun, interaksi digital melalui kolom komentar masih rendah akibat kurangnya respons dari pihak pengelola akun, sehingga fungsi Instagram sebagai media partisipasi publik digital belum maksimal. Secara umum, Humas Diskominfo Kota Medan telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, namun masih memerlukan peningkatan dalam aspek akuntabilitas, keterbukaan data, dan responsivitas komunikasi digital.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan:

- a. Perlu meningkatkan komunikasi dua arah dengan masyarakat di media sosial, dengan cara aktif menanggapi komentar, pertanyaan, maupun kritik publik.
 - b. Perlu menyertakan data kuantitatif dan informasi pendukung (seperti jumlah penerima bantuan dan nilai anggaran kegiatan) agar transparansi informasi publik semakin kuat.
 - c. Dapat memperkaya variasi konten seperti video edukatif, infografis transparansi anggaran, serta liputan langsung agar masyarakat lebih mudah memahami pesan yang disampaikan.
2. Bagi Pemerintah Kota Medan:
 - a. Perlu memberikan dukungan sumber daya manusia dan pelatihan digital bagi tim Humas agar pengelolaan media sosial pemerintah semakin profesional.
 - b. Diharapkan memperluas kolaborasi antara Diskominfo dengan instansi lain agar informasi yang disampaikan lebih terpadu dan menyeluruh.
 3. Bagi Masyarakat: Diharapkan masyarakat lebih aktif berpartisipasi dalam memberikan umpan balik yang konstruktif serta memanfaatkan media sosial pemerintah sebagai sarana untuk mengawasi dan mendukung kebijakan publik.
 4. Bagi Peneliti Selanjutnya: Disarankan untuk memperluas objek penelitian dengan membandingkan media sosial lain milik pemerintah daerah atau meneliti efektivitas komunikasi digital dalam membangun kepercayaan publik secara kuantitatif.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Bovens, M. (2007). Analysing and assessing accountability: A conceptual framework. *European Law Journal*, 13(4), 447-468.

Effendy, O. U. (2017). *Komunikasi Politik Indonesia: Pendekatan Teori dan Praktis*. PT Remaja Rosdakarya.

Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. Holt, Rinehart and Winston.

Krina. (2003). *Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pemerintahan Daerah*. PT RajaGrafindo Persada

Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Salemba Empat. (Catatan: Berdasarkan konteks definisi transparansi dalam teks skripsi, ini adalah buku utama Mardiasmo tentang akuntansi publik.)

Permenpan RB No. 30 Tahun 2011. *Pedoman Penerapan Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Kementerian/Lembaga*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Syafiie. (2011). *Ilmu Pemerintahan*. PT RajaGrafindo Persada.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

B. Jurnal

Abdilah, S., & Purnamasari, H. (2024). Efektivitas penyebaran informasi publik melalui Instagram oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang. *Jurnal Komunikasi*.

Grunig, J. E. (2009). Paradigms of global public relations in an age of digitalisation. *PRism*, 6(2), 1-19.

Hanifah, N., Bahri, F. F., Auliza, S., & Habiibii, M. N. (2025). Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kota Medan Melalui Instagram dalam Membangun Citra Positif. *Jurnal Komunikasi*

Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59-68.

Lestari, A. P., & Rohimakumullah, M. A. A. (2022). Strategi Pengelolaan Instagram Sebagai Media Informasi Publik Oleh Pemkot Bogor di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Administrasi Publik*.

Pamungkas, & Hariri. (2022). Kegiatan sosial pemerintah . *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*

Rezky Saputra Manik. (2024). Pola komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam penyajian informasi kegiatan Wali Kota Medan di Instagram. *Jurnal Komunikasi*.

Said, R. R. T., & Ardieansyah, A. (2025). Peran media sosial dalam meningkatkan akses informasi layanan publik di Kecamatan Sirimau. *Jurnal Administrasi Publik*.

Siregar, N. S., Prayudi, Sari, & Rosalina. (2023). Peningkatan sumber daya manusia melalui penguatan literasi media sosial.dan komunikasi. *Jurnal Komunikasi*.

Syarif Abdilah & Hanny Purnamasari. (2024). Efektivitas penyebaran informasi publik melalui Instagram oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang. *Jurnal Komunikasi*

Wirtz, B. W., Daiser, P., & Mermman, A(2010). Government Information, dengan tema pemerintahan terbuka dan media sosial.



Lampiran 1. Pedoman Wawancara Penelitian

A. Identitas Peneliti

Nama Peneliti: Felly Angelia Upanidoo Sitorus

Program Studi: Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.

Judul Penelitian: Peran Humas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Mewujudkan Transparansi Informasi Kegiatan Sosial Pemerintah melalui Instagram Pemko Medan

B. Karakteristik audiens

1. Followers Instagram Pemko.medan
2. Pengikut aktif di kolom komentar
3. Masyarakat Kota Medan

C. Tujuan Wawancara

Untuk memperoleh data dan informasi mendalam tentang:

- a. Peran Humas Diskominfo Kota Medan dalam mengelola akun Instagram @pemkomedan.
- b. Bentuk konten yang digunakan dalam mendukung transparansi informasi kegiatan sosial pemerintah.
- c. Hambatan atau kendala yang dihadapi Humas dalam mewujudkan transparansi informasi publik melalui Instagram.

- d. Persepsi masyarakat atau followers terhadap keterbukaan informasi kegiatan sosial pemerintah di Instagram.

D. Jenis Wawancara

Jenis: Wawancara

Narasumber:

- a. Bapak Paul Rizal David Darus selaku admin Instagram @pemukomedan / Humas Diskominfo Kota Medan.
- b. Followers atau masyarakat pengguna akun @pemukomedan (Ardi Sihombing, Tika, Vina Sihombing, Tumini).

E. Struktur Pedoman Wawancara

1. Opening (Pembukaan)

“Selamat siang, Bapak/Ibu. Perkenalkan, saya Felly Angelia Upanidoe Sitorus, mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Medan Area. Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi berjudul „Peran Humas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Mewujudkan Transparansi Informasi Kegiatan Sosial Pemerintah melalui Instagram Pemko Medan“. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi dan pandangan Bapak/Ibu mengenai peran Humas Diskominfo dalam transparansi informasi kegiatan sosial pemerintah. Hasil wawancara ini akan

digunakan untuk kepentingan akademik. Apakah Bapak/Ibu bersedia untuk melanjutkan wawancara ini?

2. Inti Pertanyaan (Pertanyaan pokok berdasarkan narasumber)

A. Narasumber 1: Admin Instagram Pemko Medan (Paul Rizal David Darus)

1. Bagaimana peran Bapak sebagai admin dalam mengelola akun resmi Instagram @pemkomedan?
2. Apa jenis konten yang paling sering diunggah di akun @pemkomedan?
3. Berapa kali unggahan dilakukan dalam satu minggu?
4. Apakah ada tantangan yang Bapak hadapi dalam pengelolaan akun tersebut?
5. Bagaimana cara Bapak dan tim menyikapi tantangan tersebut?
6. Apa harapan Bapak sebagai pengelola akun resmi Instagram Pemko Medan?

B. Narasumber 2: Followers

1. Bagaimana tanggapan Anda terhadap akun Instagram @pemkomedan?
2. Bagaimana menurut anda informasi atau data yang disampaikan melalui unggahan Instagram sudah cukup transparan atau belum ?
3. Apakah humas atau pengelola akun resmi Instagram sudah melakukan komunikasi dua arah dengan baik,dan bagaimana dampaknya terhadap kepercayaan publik ?
4. Apa harapan Anda untuk Humas Diskominfo ke depannya?
- 5.

4. Penutup (Closing)

“Terima kasih banyak, Bapak/Ibu, atas waktu dan penjelasannya. Informasi yang Bapak/Ibu berikan sangat membantu saya dalam penyusunan penelitian skripsi. Semoga hasil penelitian ini juga bisa menjadi masukan positif bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan untuk meningkatkan transparansi dan komunikasi publik. Sekali lagi, terima kasih atas kesediaannya. Semoga Bapak/Ibu selalu sehat dan sukses.”

E. Teknik Pencatatan Data

1. Video atau Foto (dengan izin narasumber).
2. Catatan lapangan (field note)
3. Transkrip hasil wawancara tertulis.

F. Analisis Hasil

Hasil wawancara akan dianalisis secara kualitatif menggunakan model Miles & Huberman (reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan).

Lampiran 2. Surat Ketersediaan Narasumber

Narasumber 1

SURAT KETERSEDIAAN NARASUMBER

Perihal : Ketersediaan Menjadi Narasumber Penelitian Skripsi

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Paul Rizal David Darus
Jabatan : Admin Instagram Pemko.medan & Ketua Lapangan
Status : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan

Dengan ini menyatakan bahwa saya **bersedia menjadi narasumber** dalam kegiatan wawancara yang dilakukan oleh:

Nama Mahasiswi : **Felly Angelia Upanidoo Sitorus**
Keperluan : Penelitian Skripsi
Judul Skripsi :
**"Peran Humas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Mewujudkan
Transparansi Informasi Kegiatan Sosial Pemerintah melalui Instagram Pemko
Medan."**

Wawancara ini dilaksanakan sebagai bagian dari pengumpulan data penelitian skripsi. Saya bersedia memberikan informasi dan keterangan yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi, serta ketentuan yang berlaku.

Demikian surat ketersediaan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 13 Januari 2026


(Paul Rizal David Darus)

Narasumber 2

SURAT KETERSEDIAAN NARASUMBER

Perihal : Ketersediaan Menjadi Narasumber Penelitian Skripsi

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Ardi Sihombing*
Status : *Mahasiswa*

Dengan ini menyatakan bahwa saya **bersedia menjadi narasumber** dalam kegiatan wawancara yang dilakukan oleh:

Nama Mahasiswi : **Felly Angelia Upanidoo Sitorus**
Keperluan : **Penelitian Skripsi**
Judul Skripsi :
“Peran Humas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Mewujudkan Transparansi Informasi Kegiatan Sosial Pemerintah melalui Instagram Pemko Medan.”

Wawancara ini dilaksanakan sebagai bagian dari pengumpulan data penelitian skripsi. Saya bersedia memberikan informasi dan keterangan yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi, serta ketentuan yang berlaku.

Demikian surat ketersediaan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 13 Januari 2026


(*Ardi Sihombing*)

Narasumber 3

SURAT KETERSEDIAAN NARASUMBER

Perihal : Ketersediaan Menjadi Narasumber Penelitian Skripsi

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tilka
Status : UMKM

Dengan ini menyatakan bahwa saya **bersedia menjadi narasumber** dalam kegiatan wawancara yang dilakukan oleh:

Nama Mahasiswa : **Felly Angelia Upanidoa Sitorus**
Keperluan : Penelitian Skripsi
Judul Skripsi :
“Peran Humas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Mewujudkan Transparansi Informasi Kegiatan Sosial Pemerintah melalui Instagram Pemko Medan.”

Wawancara ini dilaksanakan sebagai bagian dari pengumpulan data penelitian skripsi. Saya bersedia memberikan informasi dan keterangan yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi, serta ketentuan yang berlaku.

Demikian surat ketersediaan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 13 Januari 2026


(_____)

Narasumber 4

SURAT KETERSEDIAAN NARASUMBER

Perihal : Ketersediaan Menjadi Narasumber Penelitian Skripsi

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Vina Schombing*
Status : *Ibu Rumah Tangga*

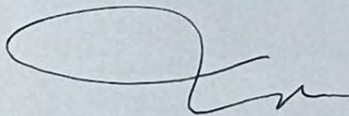
Dengan ini menyatakan bahwa saya **bersedia menjadi narasumber** dalam kegiatan wawancara yang dilakukan oleh:

Nama Mahasiswa : **Felly Angelia Upanidoo Sitorus**
Keperluan : **Penelitian Skripsi**
Judul Skripsi : **"Peran Humas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Mewujudkan Transparansi Informasi Kegiatan Sosial Pemerintah melalui Instagram Pemko Medan."**

Wawancara ini dilaksanakan sebagai bagian dari pengumpulan data penelitian skripsi. Saya bersedia memberikan informasi dan keterangan yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi, serta ketentuan yang berlaku.

Demikian surat ketersediaan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 13 Januari 2026



(*Vina Schombing*)

Narasumber 5

SURAT KETERSEDIAAN NARASUMBER

Perihal : Ketersediaan Menjadi Narasumber Penelitian Skripsi

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tumini
Status : Masyarakat Umum

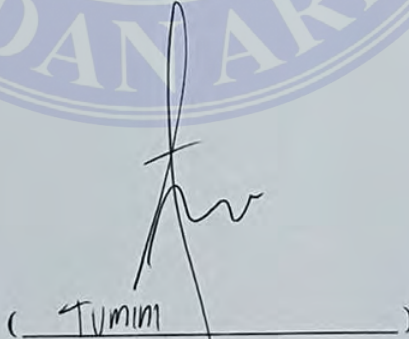
Dengan ini menyatakan bahwa saya bersedia menjadi narasumber dalam kegiatan wawancara yang dilakukan oleh:

Nama Mahasiswa : Felly Angelia Upanidoo Sitorus
Keperluan : Penelitian Skripsi
Judul Skripsi :
“Peran Humas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Mewujudkan Transparansi Informasi Kegiatan Sosial Pemerintah melalui Instagram Pemko Medan.”

Wawancara ini dilaksanakan sebagai bagian dari pengumpulan data penelitian skripsi. Saya bersedia memberikan informasi dan keterangan yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi, serta ketentuan yang berlaku.

Demikian surat ketersediaan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 13 Januari 2026


(Tumini)

Lampiran 2. Hasil Wawancara Informan

Verbatim Subjek 1

Nama : Paul Rizal David Darus

Jabatan : Ketua Tim Lapangan / Admin Instagram Pemko.medan

Pelaku	Hasil Wawancara
Peneliti	Selamat pagi pak, perkenalkan nama saya Felly Angelia Upanidoo Sitorus, apakah Bapak bersedia saya wawancarai ?
Subjek 1	Iya silahkan Felly
Peneliti	Baik, Pak Paul. Pertama, boleh Bapak jelaskan bagaimana peran Bapak sebagai admin dalam mengelola akun resmi Instagram @pemukomedan?
Subjek 1	Saya bertugas mengelola seluruh aktivitas unggahan di Instagram Pemko Medan. Kami memastikan setiap kegiatan sosial pemerintah dipublikasikan lengkap dengan waktu, tempat, dan keterangan yang akurat. Semua konten harus melalui proses verifikasi agar sesuai dengan data di lapangan dan mencerminkan transparansi pemerintah.
Peneliti	Apa jenis konten yang paling sering diunggah di akun @pemukomedan, dan berapa kali unggahan dilakukan dalam seminggu?
Subjek 1	Biasanya berupa foto dan video kegiatan sosial seperti penyerahan bantuan, gotong royong, dan pelayanan publik. Kami juga memanfaatkan fitur Story dan Reels agar informasi cepat tersampaikan. Rata-rata antara 4 hingga 6 kali per minggu, tergantung agenda kegiatan pemerintah.
Peneliti	Apakah ada tantangan yang Bapak hadapi dalam pengelolaan akun tersebut, dan bagaimana cara tim menyikapinya, dan harapan kedepannya?
Subjek 1	Ya, tentu. kendala utama adalah kekurangan tim untuk peliputan dan pengeditan konten. Selain itu, banyak komentar masyarakat yang belum sempat kami tanggap satu per satu karena padatnya jadwal. Kami membuat pembagian jadwal tim liputan dan mengutamakan konten yang paling penting untuk segera diunggah. Kami berharap ada penambahan sumber daya manusia agar komunikasi dua arah bisa lebih optimal.

Verbatim Subjek 2

Nama : Ardi Sihombing

Usia : 21 Tahun

Status : Mahasiswa

Pelaku	Hasil Wawancara
Peneliti	Selamat pagi bang Ardi, izin saya mau bertanya, bagaimana tanggapan abang terhadap akun Instagram @pemkomedan?
Subjek 2	Selamat pagi kembali, menurut saya, kontennya sudah cukup informatif, terutama foto dan video kegiatan sosial pemerintah.
Peneliti	Bagaimana menurut abang informasi atau data yang disampaikan melalui unggahan Instagram sudah cukup transparan atau belum ?
Subjek 2	Belum sepenuhnya transparan, karena jumlah dana bantuan tidak diberi tau.
Peneliti	Apakah humas atau pengelola akun resmi Instagram sudah melakukan komunikasi dua arah dengan baik,dan bagaimana dampaknya terhadap kepercayaan publik ?
Subjek 2	Humas perlu lebih aktif menanggapi komentar atau kritik masyarakat. Kalau itu bisa ditingkatkan, publik pasti merasa lebih didengar dan percaya terhadap pemerintah.
Peneliti	Apa harapan abang untuk Humas Diskominfo ke depannya?
Subjek 2	Saya berharap humas bisa lebih terbuka, responsif, dan menjadikan media sosial bukan hanya alat publikasi, tapi juga tempat berdialog.

Verbatim Subjek 3

Nama : Tika

Usia : 34 Tahun

Status : UMKM

Pelaku	Hasil Wawancara
Peneliti	Selamat pagi kak Tika, izin saya mau bertanya, bagaimana tanggapan kakak terhadap akun Instagram @pemukomedan?
Subjek 3	Pagi kembali, saya melihat akun tersebut aktif dan informatif dalam menampilkan kegiatan sosial.
Peneliti	Bagaimana menurut kakak informasi atau data yang disampaikan melalui unggahan Instagram sudah cukup transparan atau belum ?
Subjek 3	Belum sepenuhnya. Sebaiknya unggahan juga mencantumkan data kuantitatif, seperti jumlah penerima bantuan atau besaran dana yang disalurkan agar publik bisa menilai akuntabilitasnya.
Peneliti	Menurut kakak, apakah komunikasi dua arah sudah berjalan dengan baik?
Subjek 3	Sudah ada upaya, tapi belum maksimal. Banyak pertanyaan masyarakat di komentar yang tidak dijawab. Itu bisa mengurangi kepercayaan publik.
Peneliti	Apa harapan kakak untuk Humas Diskominfo?
Subjek 3	Saya berharap humas bisa menampilkan data yang lebih rinci dan aktif menanggapi aspirasi masyarakat, supaya kepercayaan publik semakin meningkat.

Verbatim Subjek 4

Nama : Vina Sihombing

Usia : 27 Tahun

Status : Ibu Rumah Tangga

Pelaku	Hasil Wawancara
Peneliti	Selamat pagi ka Vina, izinkan saya bertanya, bagaimana tanggapan Ibu terhadap akun Instagram @pemkomedan?
Subjek 4	Pagi Felly, akun ini sangat membantu saya mengetahui kegiatan sosial pemerintah dengan cepat.
Peneliti	Bagaimana menurut kakak informasi atau data yang disampaikan melalui unggahan Instagram sudah cukup transparan atau belum ?
Subjek 4	Cukup transparan secara visual, tapi belum interaktif. Kadang masyarakat ingin tahu lebih dalam, tapi tidak ada ruang untuk berdiskusi.
Peneliti	Menurut kakak, apakah humas atau pengelola akun resmi Instagram sudah melakukan komunikasi dua arah dengan baik, dan bagaimana dampaknya terhadap kepercayaan publik ?
Subjek 4	Belum. Akan lebih baik kalau humas membuka sesi tanya jawab atau merespons komentar kritis, supaya transparansi terasa lebih partisipatif.
Peneliti	Apa harapan kakak untuk Humas Diskominfo ke depannya?
Subjek 4	Saya berharap humas lebih terbuka dalam berinteraksi, bukan hanya menginformasikan, tapi juga mendengarkan masyarakat.

Verbatim Subjek 5

Nama : Tumini

Usia : 63 Tahun

Status : Masyarakat umum

Pelaku	Hasil Wawancara
Peneliti	Selamat pagi Ibu, izinkan saya bertanya, bagaimana tanggapan abang terhadap akun Instagram @pemukomedan?
Subjek 5	Pagi Felly, akun ini cukup aktif dan sering mengunggah kegiatan pemerintah.
Peneliti	Bagaimana menurut Ibu informasi atau data yang disampaikan melalui unggahan Instagram sudah cukup transparan atau belum ?
Subjek 5	Cukup transparan secara visual, tapi belum secara data.
Peneliti	Menurut Ibu, apakah humas atau pengelola akun resmi Instagram sudah melakukan komunikasi dua arah dengan baik, dan bagaimana dampaknya terhadap kepercayaan publik ?
Subjek 5	Belum maksimal. Banyak kritik atau pertanyaan publik yang tidak dijawab, jadi komunikasi masih satu arah.
Peneliti	Apa harapan Ibu untuk Humas Diskominfo ke depannya?
Subjek 5	Semoga humas bisa lebih cepat menanggapi publik agar interaksi lebih hidup dan kepercayaan terhadap pemerintah semakin tinggi.

Lampiran 3. Dokumen Penelitian

1. Narasumber Utama adalah Admin Instagram Pemko.medan Bapak Paul Rizal David Darus, yang sekaligus bekerja di Dinas Komunikasi Dan Informatika Medan sebagai Ketua Tim Lapangan. Tepat 23 Januari 2026, Pak Paul menyatakan "Kami berusaha menjaga konsistensi uploads. Setiap kegiatan sosial wajib kami publikasikan lengkap dengan keterangan waktu dan lokasi. Kami menyampaikan laporan kegiatan sosial tersebut dengan melakukan peliputan langsung ke lokasi."



2. Narasumber kedua selaku masyarakat umum adalah Ardi Sihombing berusia 21 Tahun yang berstatus mahasiswa, dan juga sebagai followers dari Instagram Pemko.medan. Tepat 23 Januari 2026, Ardi Menyatakan "Konten yang diunggah Pemko Medan sudah cukup informatif, terutama foto dan video kegiatan sosial. Namun, Ardi menilai respons terhadap komentar masyarakat masih kurang, sehingga transparansi yang seharusnya bersifat dua arah belum sepenuhnya tercapai."



3. Narasumber ketiga selaku masyarakat umum adalah Tika berusia 34 Tahun yang berstatus pedagang UMKM, dan juga sebagai followers dari Instagram Pemko.medan. Tepat pada 23 Januari 2026, "Tika menekankan pentingnya data kuantitatif dalam setiap uploads, seperti jumlah penerima bantuan dan kemana dana yang saluran kan. Tika menilai humas Diskominfo sudah menjalankan tugas dalam publikasi kegiatan, namun keterbukaan informasi masih terbatas karena masyarakat tidak dapat menilai efektivitas program secara objektif."



4. Narasumber keempat selaku masyarakat umum adalah Vina Sihombing berusia 27 Tahun yang berstatus Ibu rumah tangga, dan juga sebagai followers dari Instagram Pemko.medan. Tepat pada 23 Januari 2026, "Vina menyatakan bahwa media sosial Pemko Medan mempermudah masyarakat mengetahui kegiatan sosial pemerintah, terutama melalui konten dokumentatif. Namun, ia merasa bahwa humas Diskominfo perlu mengoptimalkan interaksi dua arah, misalnya melalui sesi tanya jawab atau tanggapan terhadap komentar kritis."



5. Narasumber kelima selaku masyarakat umum adalah Ibu Tumini berusia 63 Tahun dan juga sebagai followers dari Instagram Pemko.medan. Tepat 23 Januari 2026, "Ia menilai humas Diskominfo sudah aktif mengunggah kegiatan, namun kurang menanggapi kritik dan pertanyaan yang muncul di kolom komentar. Menurut Ibu Tumini, hal ini membuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat menjadi kurang optimal."



Lampiran 4. Surat Pengantar Penelitian



UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 3464 /FIS.3/01.10/XI/2025
Lampiran. : -
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Medan, 06 November 2025

Kepada Yth.
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan
Jl. Sidorukun No.35, Pulo Brayan Darat II, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara
20239

Dengan hormat,
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Felly Angelia Upanidoo Sitorus
NIM : 228530001
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

“PERAN HUMAS DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DALAM MEWUJUDKAN TRANSPARANSI INFORMASI KEGIATAN SOSIAL PEMERINTAH MELALUI INSTAGRAM PEMKO MEDAN”

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami ajukan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

a.n Dekan
Wakil Bidang Penjaminan Mutu Akademik


Dr. Setiawan Riadi, S.E., M.I.Kom.

Tembusan:
1. Ka. Prodi Ilmu Komunikasi
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip



Lampiran 5. Surat Selesai Penelitian



PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Jalan Sidorukun Nomor 35, Pulo Brayan Darat II, Medan Timur, Medan, Sumatera Utara 20239,
Telepon/ Faksimile (061) 6811410,
Laman diskominfo medan.go.id, Pos-el diskominfo@medan.go.id

SURAT KETERANGAN SELESAI RISET
NOMOR : 400/14.5-4/ 0156

Sehubungan dengan Surat Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan Nomor :
000.9/ 4571 tanggal 14 November 2025 Hal: Surat Keterangan Riset,

yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Arrahmaan Pane, S.STP., M.A.P.
NIP	: 197807301996121001
Pangkat/ Gol	: Pembina Utama Muda/ IV-c
Jabatan	: Kepala Dinas
Instansi	: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan

dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	: Felly Angelia Upanidoo Sitorus
NIM	: 228530001
Jurusan	: S-1 Ilmu Komunikasi Universitas Medan Area

Adalah benar mahasiswi tersebut telah melaksanakan kegiatan Riset di Dinas
Komunikasi dan Informatika Kota Medan mulai tanggal 6 s.d. 7 November 2025.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, 13 Januari 2026

Kepala Dinas
Komunikasi dan Informatika,



Arrahmaan Pane, S.STP., M.A.P.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197807301996121001