

## Analisis Peran Humas DPR RI dalam Pengelolaan Instagram

@ppid.dprri

Maully Helau Budi<sup>1</sup>, Sinta Paramita<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta  
Email: mauly.915200234@stu.untar.ac.id

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta\*  
Email: sintap@fikom.untar.ac.id

Masuk tanggal : 25-11-2024, revisi tanggal : 20-12-2024, diterima untuk diterbitkan tanggal : 15-02-2025

---

### Abstract

*In carrying out its duties and performance, the DPR RI institution often reaps pros and cons in society, news about the DPR also often creates a bad image of this institution. Therefore, Public Relations of the DPR RI needs to disseminate information related to the results of DPR RI products. Public Relations currently needs to follow developments in the digital era so that Public Relations of the DPR RI uses the social media Instagram as a digital medium for conveying information. This research uses descriptive qualitative methods as a type of research. Data collection techniques are obtained from the process of observation, interviews and documentation. This research uses the theory of the role of public relations management Fantini, E., Sofyan, M., & Suryana, A. (2021). Researchers also use primary sources through other literature that is relevant to the discussion and reliable which is then processed into data for writing this journal. From the research results, it is known that there are several important factors, one of which is managing information content related to DPR institutions into interesting content. Public Relations of the People's Representative Council of the Republic of Indonesia (DPR RI) continues to innovate in following things that are currently popular or trending in society. Efforts that have been made include conducting research or looking for interesting content references to become a reference in managing information content so that the PPID Instagram account gets more interaction (engagement). However, this is still not optimal. So there needs to be collaboration and innovation in content creation. For this reason, this research is an interesting study with aspects of the role of public relations based on the research conducted.*

**Keywords:** content, DPR RI, information, Instagram, public relations

### Abstrak

Dalam melaksanakan tugas dan kinerjanya lembaga DPR RI seringkali menuai pro dan kontra dimasyarakat, pemberitaan tentang DPR juga seringkali membuat citra lembaga ini buruk. Maka dari itu Humas DPR RI perlu menyebarluaskan informasi terkait hasil produk DPR RI, Humas saat ini perlu mengikuti perkembangan jaman digital sehingga Humas DPR RI menggunakan media sosial instagram sebagai media digital dalam menyampaikan informasi. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif sebagai jenis penelitian. Teknik pengumpulan data diperoleh dari proses observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori peranan manajemen humas Fantini, E., Sofyan, M., & Suryana, A. (2021). Peneliti juga menggunakan sumber primer melalui literatur lainnya yang relevan dengan pembahasan dan terpercaya yang kemudian diolah menjadi data untuk penulisan jurnal ini. Dari hasil penelitian diketahui bahwa terdapat beberapa faktor penting, salah satunya dalam mengelola konten informasi terkait lembaga DPR menjadi konten yang menarik. Humas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) terus berinovasi dalam mengikuti

hal-hal yang sedang ramai atau sedang tren di masyarakat. Upaya yang telah dilakukan yaitu melakukan research atau mencari referensi konten yang menarik untuk menjadi acuan dalam pengelolaan konten informasi sehingga akun instagram PPID lebih banyak interaksi (*engagement*). Namun hal ini dirasa masih belum maksimal. Maka perlu adanya kolaborasi dan inovasi-inovasi dalam pembuatan konten. Untuk itulah penelitian ini menjadi kajian yang menarik dengan aspek peranan humas berdasarkan penelitian yang dilakukan.

**Kata Kunci:** DPR RI, humas, informasi, Instagram, konten

## 1. Pendahuluan

Media sosial adalah sekumpulan aplikasi berbasis internet, beralaskan pada ideologi dan teknologi Web 2.0 sehingga memungkinkan penciptaan dan pertukaran konten oleh penggunanya (Kaplan & Haenlein, 2010). Media Sosial merupakan suatu sarana yang di-era sekarang memiliki berbagai macam manfaat yang dapat memberi keuntungan bahkan bisa merugikan pengguna media sosial tersebut, jika tidak digunakan dengan baik atau sesuai dengan fungsinya, maka dari itu kita sebagai masyarakat harus bijak dalam menggunakan media sosial. Media Sosial tidak hanya digunakan untuk kepentingan pribadi tetapi juga digunakan untuk kepentingan suatu lembaga, instansi maupun perusahaan yang dapat berfungsi sebagai media untuk menyebarkan informasi terkait agar terjalinnya komunikasi dua arah (antara masyarakat dengan suatu lembaga/perusahaan), bahkan di-era sekarang ini sudah banyak akun media sosial milik lembaga/perusahaan yang mempekerjakan tenaga ahli untuk mengelola akun media sosial lembaga/perusahaannya guna tercapainya tujuan lembaga/perusahaan tersebut dengan menggunakan media sosial khususnya instagram.

Dalam dunia korporasi saat ini, keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan sangatlah bergantung pada persepsi publik. Opini para pemangku kepentingan kunci perusahaan; seperti pemegang saham, investor, konsumen, pegawai atau masyarakat di mana perusahaan berada merupakan hal yang krusial bagi keberhasilan jangka panjang perusahaan sehingga harus diperhatikan oleh para eksekutif perusahaan. Media sosial memberikan peluang bagi pelaksanaan komunikasi korporat yang di abad sebelumnya dianggap tidak cukup masuk akal untuk dilakukan ( Rina Juwita, 2017 ). Adapun di era digital ini praktisi Public Relation atau Humas menjadi serba digital termasuk dalam kegiatan penyebaran informasi lembaga atau perusahaannya, salah satunya aktivitas humas digital yang dilakukan oleh Humas Sekretariat Jenderal DPR RI.

Masalah ini menarik untuk diteliti karena menyangkut kepercayaan, serta pengetahuan masyarakat terhadap aktivitas ataupun kinerja lembaga DPR RI perlu ditingkatkan, Humas juga dapat menjadi muka suatu lembaga/perusahaan dan diharapkan bisa membuat dan mempertahankan citra baik suatu lembaga atau perusahaan. Hal tersebut berkaitan dengan penelitian penulis yang masih di dalam lingkungan DPR RI, dimana lembaga tertinggi tersebut di negeri ini memiliki banyak pro dan kontra disetiap kinerja maupun keputusan yang dibuat sehingga sebagian masyarakat di Indonesia seringkali kecewa ataupun tidak puas atas kinerja dan keputusan yang dibuat oleh lembaga DPR ini, Maka dapat dilihat bahwa DPR RI saat mengemban tugas dan melayani aspirasi masyarakat, lebih sering disorot masyarakat dari pada di Lembaga Pemerintahan lainnya (Sahetapy, 2017). Adapun peran humas digital pada lembaga ini adalah mempromosikan produk-produk kinerja lembaga DPR RI yang sudah buruk dimata masyarakat, oleh karena itu Humas Sekretariat Jenderal

DPR RI harus bekerja keras dengan melakukan beberapa kegiatan, Kegiatan ini dilakukan dengan cara memberikan informasi yang akurat, terpercaya, menjawab pertanyaan keluhan masyarakat, serta menyediakan platform untuk dialog dan kerjasama dengan publik. Dengan demikian, DPR RI dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mencegah penurunan citra buruk lembaga.

Berdasarkan fenomena/masalah yang diangkat, penulis merumuskan beberapa pertanyaan yaitu;

- 1) Bagaimana Peran Humas Sekretariat Jenderal DPR RI Dalam Mengelola Konten Informasi (Studi Analisa Instagram @ppid.dprri).

Berdasarkan pokok rumusan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Mengetahui aktivitas Humas dalam mengelola konten informasi pada akun instagram @ppid.dprri.
- 2) Memahami jenis konten informasi seperti apa yang lebih banyak disukai dan dianggap mudah diterima oleh masyarakat.

## **2. Metode Penelitian**

Creswell & Creswell (2018) dalam bukunya yang berjudul *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* menjelaskan penelitian kualitatif sebagai sebuah pendekatan yang bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami makna individu atau kelompok, yang kemudian dikaitkan dengan masalah sosial atau manusia. Proses penelitian melibatkan pertanyaan serta prosedur timbul, data yang umumnya dikumpulkan dalam pengaturan partisipan, analisis data secara induktif yang dikonstruksi dari hal-hal yang khusus hingga tema umum, serta peneliti membuat interpretasi terkait dengan makna dari data yang disajikan. Metode penelitian kualitatif mendukung sebuah cara memandang penelitian yang menghormati gaya induktif, berfokus kepada makna individu, dan memberikan kemungkinan untuk menggambarkan dan menyajikan kompleksitas suatu situasi.

Adapun Subjek dan Objek dalam penelitian ini yaitu, Subjek dalam penelitian ini adalah Humas Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Tim pengelola media sosial @ppid.dprri dan pihak-pihak yang berkepentingan di dalamnya. Objek dari penelitian ini adalah Instagram @ppid.dprri yang merupakan salah satu media sosial milik Humas Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dalam membuat dan menghasilkan konten informasi terkait SETJEN DPR RI. Agar pengumpulan data menghasilkan data yang kredibel dan relevan, peneliti akan membagi data menjadi dua bagian, yaitu data primer dan data sekunder menggunakan dua sumber yang terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer berupa teks wawancara semi terstruktur yang melibatkan tiga informan Humas DPR RI yang dilaksanakan pada Selasa, 7 November 2023. Teknik analisis yang digunakan menurut Sugiyono (2019) yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **3. Hasil Temuan dan Diskusi**

Setelah data diolah dan disajikan baik dalam bentuk penjelasan maupun uraian, langkah selanjutnya yang peneliti lakukan adalah menganalisis data peranan humas dalam organisasi menurut Fantini, E., Sofyan, M., & Suryana, A. (2021) yang terbagi

menjadi empat, yaitu sebagai penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi tersebut sehingga dapat diperoleh hasil untuk mengetahui bagaimana analisis aktivitas humas DPR dalam mengelola konten informasi (studi analisa Instagram @ppid.dprri). Adapun data yang didapat oleh peneliti terkait dengan peranan Humas DPR dalam organisasi yang menggunakan teori pada buku Humas dan Keprotokolan Fantini, E., Sofyan, M., & Suryana, A. (2021) yaitu empat peran humas sebagai penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi sebagai berikut:

### **Analisis Aktivitas Humas DPR Dalam Mengelola Konten Informasi Instagram PPID Sebagai Penasihat Ahli**

Humas berperan sebagai penasihat ahli. Maksudnya humas bertugas untuk mencari solusi penyelesaian masalah yang sedang dihadapi organisasi. Solusi ini bisa didapatkan dari pengetahuan, pengalaman, maupun keterangan yang didapat humas. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa dalam mengelola konten informasi tentang DPR sangat formal oleh karena itu peran humas sebagai penasihat ahli adalah memberi saran dan masukan terkait konten yang akan dipublikasi, bagaimana cara membuat konten informasi secara menarik tetapi dalam penyampaian tetap menyesuaikan informasi yang diberikan. Peran humas sebagai penasihat ahli yang dilakukan oleh humas DPR adalah ikut serta dalam memantau hasil konten yang telah dibuat oleh tim sosial media strategis dan tim desain sebelum dipublikasi serta menambahkan ide-ide yang solutif dan menyarankan untuk mengubah isi konten. Kemudian humas DPR dijadikan penanggung jawab setiap konten informasi yang akan dipublikasi.

Peran sebagai penasihat ahli dimulai ketika empat hari sebelum konten dipublikasi, tim sosial media strategis wajib melaporkan *Table of Content (ToC)* yang artinya gambaran isi konten sebelum didesain oleh tim desain harus diberikan kepada penanggung jawab konten, jika penanggung jawab memberikan masukan dan saran terkait konten maka *Table of Content (ToC)* wajib disesuaikan atau direvisi, dan satu hari sebelum konten dipublikasi sudah harus mendapatkan izin publikasi atau konten sudah harus sesuai dan tidak ada lagi revisi (seperti tulisan, EYD, warna, tata letak animasi desain dan *caption*) dari penanggung jawab konten.

Peran humas sebagai penasihat ahli di sini juga melibatkan seluruh karyawan humas yang ada di DPR RI, melibatkan kepala bagian dan kepala subbagian. Karena tanpa adanya Kerjasama yang berkesinambungan tidak akan tercipta konten informasi yang baik dan menarik agar dapat menciptakan humas digital yang inovatif. Sumber daya manusia kehumasan DPR RI terdapat Kepala Bagian, Kepala Subbagian dan Pranata Humas. Review jenis-jenis konten yang dipublikasi oleh bagian Humas DPR pada instagram @ppid.dprri adalah tiga Konten tematik dan satu konten dalam rangka memperingati Hari Besar Nasional (HBN) konten tematik yang pertama yaitu info serUU (informasi seputar Undang-Undang) konten ini membahas UU yang baru disahkan di DPR RI atau UU yang sedang ramai dibahas oleh masyarakat yang dikemas dalam bentuk poster, foto dan video reels yang menarik sesuai dengan cara yang sedang tren, tujuan konten ini dibuat agar masyarakat mendapatkan pemahaman lebih mendalam terkait pasal-pasal yang sedang kontroversial. Terdapat perbedaan antara Humas DPR RI dengan humas di lembaga pemerintah pada umumnya.

Adapun konten tematik kedua yaitu Sosite (Sosialisasi website) konten ini membahas menu-menu yang ada di website [dpr.go.id](http://dpr.go.id), yang dibuat dalam bentuk foto, poster dan video atau *reels* tentunya harus dibuat dengan menarik dengan cara

mengikuti tren yang ada, tujuan dari konten Sosite ini adalah untuk mensosialisasikan keterbukaan informasi DPR RI yang dapat di akses pada website DPR, hal ini sesuai dengan amanah UU keterbukaan informasi bahwa badan publik harus membuka hak akses seluas-luasnya. Selanjutnya konten tematik yang ketiga adalah TAMPAN (Tata cara Permohonan) Konten Tampan memberikan informasi cara publik mengajukan permohonan informasi ke PPID Setjen DPR RI, konten dikemas dalam bentuk poster, foto dan video/*reels* dengan semenarik mungkin.

Jenis konten yang non tematik adalah konten HBN yaitu konten yang membahas informasi dalam rangka memperingati Hari Besar Nasional, HBN yang dipilih harus memiliki keterkaitan dengan DPR RI, misalkan ada hubungan dengan UU yang dibahas DPR.

### **Analisis Aktivitas Humas DPR Dalam Mengelola Konten Informasi Instagram PPID Sebagai Fasilitator Komunikasi**

Dilansir dari buku *Siapa Humas? Mengenal Ujung Tombak Komunikasi* karya Thoriq Ramadani (2020), sebagai fasilitator komunikasi, humas (hubungan masyarakat) harus membangun manajemen organisasi. Dalam perannya ini, humas bisa bertindak sebagai komunikator atau mediator, guna menciptakan kesempatan bagi publik untuk mengutarakan pendapat atau pemikirannya. Fasilitator komunikasi juga berarti humas memberi peluang bagi publik internal dan eksternal untuk mendengar apa yang ingin disampaikan pihak manajemen organisasi. Berdasarkan hasil wawancara humas DPR RI tidak hanya mengelola konten informasi pada media digital Instagram, tetapi humas DPR RI juga menyambungkan informasi terkait *website* PPID melalui biografi yang ada pada profil instagram @ppid.dprri, pada *fitur* tersebut masyarakat bisa dengan langsung berkomunikasi dengan admin PPID melalui aplikasi *WhatsApp* dan ada fitur pada *website ppid.dpr.go.id* pada website tersebut masyarakat dapat berpartisipasi mengenai Pengaduan dan aspirasi, penyaluran delegasi, perancangan undang-undang, kunjungan edukasi serta literasi digital, fitur-fitur tersebut mendukung peran humas sebagai fasilitator komunikasi memberi peluang bagi publik internal dan eksternal untuk mendengar apa yang ingin disampaikan pihak manajemen organisasi/lembaga.

Peran humas DPR sebagai fasilitator komunikasi antara lembaga/organisasi dengan publik diwujudkan juga dengan adanya konten-konten informasi yang dipublikasi pada akun instagram @ppid.dprri terkait produk kinerja DPR RI seperti produk legislasi, produk anggaran, produk anggaran dan lain sebagainya. Selain itu humas DPR RI juga melaksanakan penyebaran kanal yang dapat diakses mudah oleh masyarakat luas seperti *website ppid.dpr.go.id* untuk mengetahui produk tersebut yang diantaranya UUD, anggaran APBN dan berita terkait DPR.

### **Analisis Aktivitas Humas DPR Dalam Mengelola Konten Informasi Instagram PPID Sebagai Fasilitator Proses Pemecahan Masalah**

Humas berperan sebagai fasilitator proses pemecahan masalah dalam organisasi. Artinya humas membantu pimpinan organisasi, baik sebagai penasihat maupun pengambil tindakan eksekusi (keputusan), dalam upaya mengatasi persoalan atau krisis yang menimpa organisasi, secara rasional maupun profesional. Seperti yang sudah dijelaskan pada latar belakang dipenelitian ini bahwa, lembaga DPR RI sebagai lembaga legistaltif yang disetiap kinerja atau merencanakan program-program kerja baru selalu menjadi sorotan masyarakat Indonesia dan seringkali mendapatkan kritikan yang menuai pro dan kontra, maka dari itu salah satu tujuan dibuatnya instagram

@ppid.dprri adalah mewujudkan parlemen modern dan dapat menjadi sarana kampanye Layanan PPID Sekretariat Jenderal DPR RI serta menjadi media dalam menyebarluaskan informasi tentang produk kinerja DPR RI kepada masyarakat seluas-luasnya.

Berdasarkan hasil wawancara Humas DPR RI tidak bisa mengklarifikasi setiap isu-isu yang beredar tentang oknum anggota DPR RI atau isu-isu mengenai fraksi pada akun media sosial milik humas, dikarenakan akun media sosial milik humas hanya dipergunakan untuk menyebarluaskan kanal-kanal DPR RI, hasil kinerja, program kerja dan lain sebagainya. Sedangkan anggota DPR RI sendiri merupakan humas bagi dirinya sendiri karena setiap anggota DPR RI memiliki hak bicara. Maka aktivitas penyebaran konten informasi yang dilakukan oleh Humas DPR RI, melalui instagram @ppid.dprri sebagai peran Humas fasilitator pemecah masalah berdasarkan hasil wawancara peran Humas DPR RI tidak sepenuhnya berperan sebagai fasilitator pemecah masalah.

### **Analisis Aktivitas Humas DPR Dalam Mengelola Konten Informasi Instagram PPID Sebagai Teknisi Komunikasi**

Peran humas dalam organisasi ialah sebagai teknisi komunikasi. Maksudnya, humas bertugas untuk menyediakan berbagai layanan teknis komunikasi yang dibutuhkan organisasi. Dalam menjalankan perannya sebagai Humas digital, Humas DPR RI mengikuti perkembangan jaman yang serba digital untuk melakukan tugas dan perannya. Berdasarkan hasil wawancara Humas DPR RI memiliki 3 akun instagram yang digunakan untuk menyebarluaskan informasi terkait DPR RI, adapun 3 instagram tersebut adalah @edukasiparlemen, @museumdpr dan @ppid.dprri yang menjadi pembeda dari tiga akun instagram milik Humas DPR RI tersebut yaitu pada subjek.

## **4. Simpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang berjudul Analisis Peran Humas DPR RI Dalam Mengelola Instagram @ppid.dprri. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Humas DPR RI mampu mengelola konten informasi terkait produk kinerja DPR RI melalui akun Instagram @ppid.dprri, Humas DPR RI juga melakukan peran humas lembaga dengan memaksimalkan penyebarluasan informasi melalui program-program kerja yang dilaksanakan. Meskipun dalam pelaksanaannya terdapat kendala dalam mengemas konten informasi yang menarik harus menyesuaikan tren yang ada seperti dari musik yang digunakan, koreografi, bahasa dan bentuk informasi formal yang membosankan, sedangkan informasi yang dikemas merupakan informasi yang formal. Hal ini menjadi keterbatasan untuk menyampaikan informasi formal menjadi informasi menarik untuk dilihat dan disimak oleh masyarakat yang mudah bosan. Sasaran informasi ini ditujukan kepada masyarakat Indonesia dengan segmentasi umur dewasa muda yaitu (20-30 tahun). Dengan itu, Humas DPR RI telah menerapkan empat peran humas dari Fantini, E., Sofyan, M., & Suryana, A. (2021) di antaranya Tenaga Ahli (*Expert Prescriber*), Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*), Fasilitator Pemecah Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*), Teknik Komunikasi (*Communication Technician*).

## 5. Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara, narasumber, dan seluruh pihak yang telah mendukung penelitian ini.

## 6. Daftar Pustaka

- Azahra, F. (2015). Peran Humas Pt. Pln (Persero) Distribusi Jakarta Raya Dan Tangerang Dalam Memanfaatkan Media Digital.
- Choirunnisa, A. (2023). Manajemen Humas Dpr Ri Dalam Meningkatkan Citra.
- Cresswell, J. W. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. Los Angeles: SAGE.
- Erdiansyah, G. M. (2023). Tipe Konten dan Korelasinya Pada Engagement Instagram.
- Fauzi, A. M. (2020). Kampanye public relations tentang sistem kerja parlemen dalam mengedukasi masyarakat : Studi deskriptif program Edukasi Parlemen pada Bagian Humas DPR RI.
- Ningsih, N. D. (2020). Digital Humas Pemerintah Dalam Menyampaikan Informasi Edukasi Pencegahan Covid-19 Di Indonesia. *JURNAL PUSTAKA KOMUNIKASI*.
- Sari, S. A. (2015). Penyingkapan Diri Ibas Yudhoyono Dalam Instagram Dan Reaksi.
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kualitatif: (Untuk Penelitian yang Bersifat : Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif).
- Yoedtadi, T. A. (2023). Tiktok Sebagai Sarana Promosi Program Kampus Merdeka.
- Syarah, F. K. (2018). Instagram Dan Twitter Sebagai Strategi Humas Pt Jasa Marga (Persero) Tbk Dalam Meningkatkan Pelayanan . *Komunika: Journal of Communication Science and Islamic Da'wah*.