

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Firmansyah, M. Anang. 2020. *Komunikasi Pemasaran*. Cetakan Pertama. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Hardani dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Cetakan I. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Haryoko, S., dkk. 2020. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Cetakan Pertama. Makassar: Badan Penerbit UNM.
- Jauhari, M. 2021. *Cyber Public Relations Membangun Kepercayaan Publik Melalui Media Siber*. Cetakan I. Jogjakarta: LP3DI Press.
- Mahanani, P. A. R. 2015. *Kuliah Public Relations: Pengantar & Praktik*. Cetakan Pertama. Kediri: Stain Kediri Press.
- Mukarom, H. Z. dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Public Relation*. Cetakan I. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nasrullah, R. 2020. *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya dan Siosioteknologi*. Cetakan Enam. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Nugrahani, F. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta: Cakra Books.
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Cetakan I. Yogyakarta: Penerbit LKiS.
- Pradono, J., dkk. 2018. *Panduan Penelitian dan Pelaporan Penelitian Kualitatif*. Edisi I. LPB: Jakarta.
- Rochmaniah, A., dkk. 2021. *Buku Ajar: Dasar-dasar Public Relations*. Cetakan Pertama. Sidoarjo: UMSIDA PRESS.
- Ruslan, R. 2008. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Edisi Revisi 9. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Shannon, C., and Warren Weaver. 1964. *The Mathematical Theory Of Communication*. Urbana: University of Illinois.
- Sidiq, U., dan Moh. Miftachul Choiri. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. Cetakan Pertama. Ponorogo: CV. Nata Karya.

Sinduwiatmo, K. 2018. *Manajemen Public Relation*. Cetakan Pertama. Sidoarjo: Umsida Press.

Sitepu, E. S. 2011. *Professional Public Relations*. Terbitan Pertama. Medan: USU Press.

Suratnoaji, C., dkk. 2019. *Buku Metode Analisis Media Sosial Berbasis Big Data*. Cetakan Pertama. Purwokerto: Sasanti Institute.

Yanuarita, I., dan Wiranto. 2018. *Mengenal Media Sosial Agar Tak Menyesal*. Rawamangun: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa.

## JURNAL

Adhitya, Robby., dkk. (2018). *Analisis Tugas Pokok dan Fungsi Hubungan Masyarakat Universitas Mulawarman*. Jurnal Ilmu Komunikasi, 6 (1), 326.

Alfiyaty, Rizqy., dkk. (2021). *Penyebaran Informasi Kepada Stakeholders Melalui Pengelolaan Cyber PR TVRI Sulawesi Tengah (Sulteng)*. KINESIK, 8 (1), 42.

Anisah, Nur dkk. (2021). *Penggunaan Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Literasi Kesehatan Pada Mahasiswa*. Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam, 4 (2), 97.

Antasari, Citra dan Renystiyah Dwi Pratiwi. (2022). *Pemanfaatan Fitur Instagram Sebagai Sarana Komunikasi Pemasaran Kedai Babakkeroyokan Di Kota Palu*. Jurnal Kinesik, 9 (2), 178-179.

Lani, Oktri P dan Benni Handayani. (2021). *Peranan Humas Pemerintahan (Government Public Relations) Dalam Menciptakan Reputasi Pemerintah Yang Baik*. Lontar: Jurnal Ilmu Komunikasi, 9 (2), 130.

Liedfray, Tongkotow., dkk. (2022). *Peran Media Sosial Dalam Mempererat Interaksi Antar Keluarga di Desa Esandom Kecamatan Tombatu Timur Kabupaten Minahasa Tenggara*. Jurnal Ilmiah Society, 2 (1), 2.

Lubis, Evawani E. (2012). *Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 12 (1), 52.

Luther, Nober., dkk. (2018). *Peran Humas Pemerintahan Kota Tarakan Dalam Menyebarkan Informasi Pembangunan Daerah*. Jurnal Ilmu Komunikasi, 6 (4), 260.

Nubatonis, Servince I. (2015). *Peran Public Relations Dalam Program Larasita Badan Pertahanan Kabupaten Timor Tengah Utara Di Kelurahan Kefa Tengah*. Jurnal Interaksi, 4 (1), 64.

- Permasih, Imas., dkk. (2018). *Pengelolaan Media Sosial Instagram Humas Pemerintah Provinsi Jawa Barat*. Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat, 3 (1), 31.
- Purba, Budiman. (2018). *Pengaruh Public Relations Terhadap Peningkatan Pengguna Jasa Di Bandara Internasional Kualanamu Kab. Deli Serdang*. Jurnal Network Media, 1 (1).
- Purwo, Rakhmad H. S dan Durinta Puspasari. (2020). *Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur*. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP), 8 (3), 460.
- Putra, Rangga K., dkk. (2018). *Studi Teknik Komunikasi Informatif Dalam Kegiatan Orientasi Penyuluh Agama Terhadap Calon Pengantin Oleh Badan DKP3A Di Samarinda*. Jurnal Ilmu Komunikasi, 6 (3), 441.
- Rahastine, Mareta P. (2021). *Analisis Peranan dan Fungsi Public Relations Baitulmaal Munzalan Indonesia Dalam Publikasi Gerakan Infaq Beras Jakarta*. Jurnal Komunikasi, 12 (1), 86.
- Rumata, Vience M. (2017). *Perilaku Pemenuhan dan Penyebaran Informasi Publik Bagi Masyarakat Kota dan Desa*. Jurnal Penelitian Komunikasi, 20 (1), 96.
- Sazali, Hasan dan Ainun Sukriah. (2021). *Pemanfaatan Media Sosial (Instagram) Oleh Humas SMAU CT Foundation Sebagai Media Informasi Dan Publikasi Dalam Meningkatkan Citra Lembaga Pendidikan*. Jurnal Ilmu Komunikasi, 10 (2), 150.
- Yolanda, Agnita., dkk. (2017). *Peranan Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Perusahaan Pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil 1 Medan*. Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen, 4 (1), 16.

#### WEBSITE ONLINE

APJII, *Profil Internet Indonesia 2022*, <https://apji.or.id/content/read/39/559/Laporan-Survei-Profil-Internet-Indonesia-2022>, diakses pada tanggal 5 Oktober 2022.

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, *Mewujudkan Humas yang Berkualitas untuk Menangkal Hoaks*, <https://www.kemenkumham.go.id/berita-utama/mewujudkan-humas-yang-berkualitas-untuk-menangkal-hoaks>, diakses pada tanggal 25 Februari 2023.

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, *Tentang Kemenkumham RI*, <https://https.kemenkumham.go.id>, diakses pada tanggal 5 Desember 2022.

*Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945,*  
<https://peraturan.website/uud-1945/>



## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Surat Keterangan Pembimbing

 UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
TERAKREDITASI BAN-PT  
Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520, Telp. (021) 7806700 (hunting),  
Fax. 7802718-7802719, http://www.unas.ac.id, E-mail : info@unas.ac.id

Jakarta, 07 Februari 2023

Nomor : 101 /AK/II/2023  
Lamp : -  
Hal : *Kesediaan Membimbing Skripsi*

Kepada Yth.  
**Bapak/Ibu Djudjur L. Radjaguguk, S.Sos, M.Si**  
Dosen Prodi Ilmu Komunikasi  
Di Jakarta

Dengan hormat,  
Terkait dengan penyelenggaraan ujian skripsi semester Ganjil 2022/2023, Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nasional memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing skripsi yang disusun oleh:

Nama	: Zhafrah Septianti
NPM	: 193516516136
Konsentrasi	: Public Relations
Judul Skripsi	: PERANAN HUMAS SEKRETARIAT JENDERAL KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM REPUBLIK INDONESIA DALAM PENYEBARAN INFORMASI MELALUI MEDIA SOSIAL

Kami berharap Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban kesediaan segera dengan memberikan tanda tangan di bawah ini, dan mengembalikannya kepada Prodi Ilmu Komunikasi melalui sekretariat Tata Usaha FISIP. Jika Bapak/Ibu bersedia, mohon dapat membimbing dan mengarahkan skripsi mahasiswa agar layak untuk diuji.

Demikian atas kesediaan dan dukungannya kami ucapkan terima kasih.

*Bersedia / Tidak Bersedia\**  
Sebagai Pembimbing

  
**Djudjur L. Radjaguguk, S.Sos, M.Si**  
\* coret yang tidak perlu

  
Program Studi Ilmu Komunikasi  
Ketua  
**Drs. Adi Prakosa, M.Si**

## Lampiran 2. Surat Permohonan Penelitian

	<b>UNIVERSITAS NASIONAL</b> <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b> <b>TERAKREDITASI BAN-PT</b> Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520 Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719 Homepage : <a href="http://www.unas.ac.id">http://www.unas.ac.id</a> Email : <a href="mailto:info@unas.ac.id">info@unas.ac.id</a>
---	--

---

Jakarta, 2 Desember 2022

Nomer : 969/WD/XII/2022  
Lampiran : -  
Perihal : **Permohonan Penelitian dan Informasi data**

Kepada Yth :  
Biro Humas, Hukum, Dan Kerjasama Sekretariat Jenderal Kemenkumham RI  
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa dibawah ini:

Nama : Zhafrirah Septianti  
Nomor Pokok : 193516516136  
Semester : 7 (Tujuh) / Ganjil  
Prodi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi  
Alamat : Jl. Melati Raya No.33 RT.02 RW.09 Jatiwarna Bekasi  
Nomor Hp : 0812.8574.0447

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dan informasi data dalam rangka penyusunan proposal skripsi dengan judul *Peranan Humas Sekretariat Jenderal Kementerian Hukum Dan HAM Republik Indonesia Dalam Penyebaran Informasi Melalui Media Sosial* dengan dosen pembimbing penanggung jawab penelitian Djudjur Luciana Radjaguguk, S.Sos, M.Si.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

  
Bhakti, Dekan  
Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

**UNIVERSITAS NASIONAL**

**Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi**

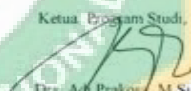
### Lampiran 3. Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi

**LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa                      Zhafirah Septianti  
Nomor Pokok Mahasiswa            193516516136  
Program Studi/ Konsentrasi        Ilmu Komunikasi / Public Relations

Judul Skripsi                            PERANAN HUMAS SEKRETARIAT JENDERAL  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM REPUBLIK INDONESIA DALAM PENYEBARAN  
INFORMASI MELALUI MEDIA SOSIAL

NO	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1	27/9/2022	Persetujuan judul	
2	4/10/2022	Bimbingan BAB 1, 2 dan 3	
3	6/10/2022	Acc BAB 1, 2 dan 3	
4	29/11/2022	Revisi BAB 1 dan 3 (Latar belakang dan metodologi penelitian)	
5	1/12/2022	Revisi BAB 1, 2 dan 3	
6	14/12/2022	Revisi BAB 3 dan 4 (Metodologi penelitian dan hasil penelitian)	
7	21/12/2022	Melanjutkan BAB 4	
8	4/1/2023	Revisi BAB 2 dan 4 (Tabel penelitian terdahulu dan menambahkan analisis penulis di hasil penelitian)	
9	10/1/2023	Revisi BAB 4 (Hasil penelitian)	
10	16/1/2023	Revisi BAB 4 (Gambaran umum dan hasil penelitian) dan membuat BAB 5 (Kesimpulan dan saran)	
11	17/1/2023	Revisi BAB 4 dan BAB 5 (Hasil penelitian serta kesimpulan dan saran)	
12	23/1/2023	ACC Skripsi	

Jakarta,      Februari 2023  
Ketua Program Studi,  
  
Dra. Aah Prakosa, M.Si

**UNIVERSITAS NASIONAL**

## Lampiran 4. Daftar Pertanyaan Wawancara

### Pertanyaan untuk Nadya Ariesta, selaku Pranata Humas Subbagian Peliputan dan Penyajian Berita (*Key Informan*)

#### a) Pertanyaan mengenai peranan humas sebagai *communicator*

1. Apa peranan dan fungsi Humas Setjen Kemenkumham RI bagian Peliputan dan Penyajian Berita?
2. Apakah Humas Setjen Kemenkumham RI dalam melakukan penyebaran informasi menggunakan media sosial? Apa saja media sosial yang digunakan?
3. Mengapa Humas Setjen Kemenkumham RI memilih media sosial tersebut sebagai alat penyebaran informasi?
4. Apakah Humas Setjen Kemenkumham RI memiliki peranan sebagai komunikator dalam hal penyebaran informasi melalui media sosial? Jika iya, bagaimana peranan sebagai komunikator tersebut?
5. Sebagai komunikator, informasi apa saja/seperti apa yang disebarkan oleh Humas Setjen Kemenkumham RI di media sosial?
6. Bagaimana proses penyampaian pesan dan penyebaran informasi tersebut?
7. Apakah penyebaran informasi dilakukan secara rutin?
8. Apakah sejauh ini media sosial yang digunakan dapat membantu Humas Setjen Kemenkumham RI dalam menjalankan peranannya sebagai humas terutama dalam kegiatan penyebaran informasi?
9. Apakah keunggulan dari media sosial dalam membantu humas untuk menjalankan peranan dalam penyebaran informasi?



10. Apa yang diharapkan Humas Setjen Kemenkumham RI melalui penyebaran informasi yang dilakukan melalui media sosial?
11. Apakah ada hambatan dalam menjalankan peranan humas dalam penyebaran informasi melalui media sosial?

**b) Pertanyaan mengenai peranan humas sebagai *relationship***

1. Bagaimana peranan Humas Setjen Kemenkumham RI dalam membangun hubungan melalui penyebaran informasi di media sosial?
2. Apakah hubungan yang dibangun pada masing-masing media sosial memiliki kesamaan?
3. Apakah Humas Setjen Kemenkumham RI pernah menerima kritik dan saran atau konflik dari masyarakat di media sosial? Bagaimana Humas Setjen Kemenkumham RI dalam merespon kritik dan saran atau konflik tersebut?

**c) Pertanyaan mengenai peranan humas sebagai *back up management***

1. Apakah Humas Setjen Kemenkumham RI melakukan peranan dalam menentukan/memilih informasi-informasi yang akan disebarkan melalui media sosial?
2. Apakah Humas Setjen Kemenkumham RI melakukan pengawasan terhadap informasi yang disebarkan melalui media sosial?
3. Apakah Humas Setjen Kemenkumham RI melakukan peranan dalam mengatur kegiatan manajemen lainnya?
4. Apakah Humas Setjen Kemenkumham RI melakukan evaluasi terhadap penyebaran informasi melalui media sosial yang telah dilakukan?

**d) Pertanyaan mengenai peranan humas sebagai *good image maker***

1. Bagaimana peranan Humas Setjen Kemenkumham RI sebagai pembentuk citra lembaga dalam hal penyebaran informasi melalui media sosial?
2. Bagaimana cara humas untuk mengetahui citra dari Kemenkumham RI di masyarakat?

**Pertanyaan untuk Safira Zhafarina, selaku Pranata Humas Subbagian Peliputan dan Penyajian Berita (Informan Pendukung 1)**

**a) Pertanyaan mengenai peranan humas sebagai *communicator***

1. Mengapa penyebaran informasi lebih banyak dilakukan di media sosial Instagram?
2. Bagaimana peranan dan bentuk komunikasi yang terjalin antara humas dengan publiknya di media sosial?
3. Apakah dalam penyebaran informasi, humas memiliki persiapan dan standar tertentu terkait informasi yang akan disebarakan?
4. Dalam penyebaran informasi, bagaimana humas dalam menentukan informasi-informasi yang akan disebarakan tersebut?

**b) Pertanyaan mengenai peranan humas sebagai *relationship***

1. Apa saja upaya yang dilakukan oleh humas dalam menjalin hubungan dengan publik di media sosial?
2. Selain publik eksternal, apakah humas menjalin hubungan baik dengan publik internal? Bagaimana upaya menjalin hubungan baik tersebut dengan publik internal?

**c) Pertanyaan mengenai peranan humas sebagai *back up management***

1. Apakah humas selalu berupaya meningkatkan/mengembangkan fungsi peranan humas dalam penyebaran informasi di media sosial?
2. Bagaimana cara/upaya yang dilakukan oleh humas dalam penyebaran informasi di media sosial apabila terdapat isu/krisis mengenai Kemenkumham RI?
3. Bagaimana cara humas dalam melakukan pengelolaan penyebaran informasi di media sosial yang telah dilakukan?

**d) Pertanyaan mengenai peranan humas sebagai *good image maker***

1. Bagaimana upaya yang dilakukan humas untuk membangun dan mempertahankan citra dalam penyebaran informasi melalui media sosial?

**Pertanyaan untuk Tubagus Erif Faturrahman, selaku Kepala Bagian Hubungan Masyarakat (Informan Pendukung 2)**

1. Apa tugas dari bapak selaku Kepala Bagian Hubungan Masyarakat?
2. Bagaimana Humas Setjen Kemenkumham RI melihat perkembangan media sosial sebagai tempat penyebaran informasi?
3. Bagaimana peranan dari humas dalam penyebaran informasi melalui media sosial?
4. Bagaimana proses pelaksanaan yang dilakukan hingga informasi–informasi tersebut disebarkan ke masyarakat melalui media sosial Kemenkumham RI?
5. Apakah peranan humas dalam menyebarkan informasi di media sosial sudah berjalan dengan semestinya?

6. Bagaimana tahapan yang dilakukan apabila terdapat kendala dalam melaksanakan peranan humas dalam penyebaran informasi di media sosial?

**Pertanyaan untuk Ali Nurdin, selaku Kepala Subbagian Peliputan dan Penyajian Berita (Informan Pendukung 3)**

1. Apa tugas bapak selaku Kepala Subbagian Peliputan dan Penyajian Berita?
2. Ada berapa bagian dari Humas Setjen Kemenkumham RI?
3. Humas Setjen Kemenkumham RI bagian apa yang melaksanakan tugas penyebaran informasi melalui media sosial?
4. Bagaimana proses yang dilakukan hingga informasi-informasi tersebut dinyatakan layak untuk disebar ke masyarakat melalui media sosial Kemenkumham RI?

**Pertanyaan untuk David Runold, selaku masyarakat pengikut media sosial Instagram Kemenkumham RI (Informan Pendukung 4)**

1. Bagaimana menurut kakak sebagai masyarakat pengikut media sosial Instagram Kemenkumham RI mengenai penyampaian dan penyebaran informasi yang dilakukan oleh humas Kemenkumham?
2. Menurut penglihatan dan pandangan kakak, apakah Humas Kemenkumham RI itu sudah melaksanakan kegiatan membangun dan menjaga hubungan dengan masyarakatnya di media sosial Instagram?
3. Apakah kakak merasa terbantu dengan pemberian dan penyebaran informasi yang dilakukan oleh humas?

Mengetahui,

Biro Humas, Hukum dan Kerja Sama Sekretariat Jenderal Kemenkumham RI



## Lampiran 5. Hasil Wawancara Informan (*Key Informan*)

Penulis: Zhafirah Septianti

Nama Informan: Nadya Ariesta

Jabatan: Pranata Humas Subbagian Peliputan dan Penyajian Berita

Lokasi: Gedung Sentra Mulia Lt. 6 Bagian Humas Sekretariat Jenderal

Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia

### A. Peranan humas sebagai *communicator*

Pertanyaan	Jawaban
Apa peranan dan fungsi Humas Setjen Kemenkumham RI bagian Peliputan dan Penyajian Berita?	Sebetulnya kalau misalnya terkait Peliputan dan Penyajian Berita itu memang salah satu tusi (tugas dan fungsi) di Humas Kemenkumham RI. Kamu bisa cek di Permenkumham No. 41 Tahun 2021. Disitu dijelasin masing-masing tusi dari humas. Dan salah satunya peliputan dan penyajian berita.
Apakah Humas Setjen Kemenkumham RI dalam melakukan penyebaran informasi menggunakan media sosial? Apa saja media sosial yang digunakan?	Ya, dari Kemenkumham RI itu melakukan pemberitaan juga melalui media sosial. Media sosial yang kita gunakan itu ada 4, yaitu yang pertama Instagram @kemenkumhamri, terus juga ada Twitter @kemenkumham_ri, ada Facebook <i>fanpage</i> namanya Kementerian Hukum dan HAM RI, terus satu lagi kita pake Youtube @kemenkumhamri. Alasan menggunakan media sosial sebagai tempat untuk menyebarkan informasi karena media sosial itu kan <i>platform</i> yang sudah banyak digunakan ya oleh masyarakat, jadi informasi yang kita sebar itu bisa lebih banyak menjangkau masyarakat yang ada di Indonesia. Terus juga <i>platform</i> media sosial juga mudah sekali diakses, pakai <i>handphone</i> juga bisa. Terus juga masyarakat Indonesia udah mulai melek nih sama media sosial jadi melalui media sosial itu kita berharap orang-orang bisa lebih memahami tentang Kemenkumham melalui media sosial dan juga <i>platform</i> -nya gratis jadi sebetulnya gak banyak dana yang

	<p>harus kami keluarkan untuk memberikan informasi kepada masyarakat.</p>
<p>Mengapa Humas Setjen Kemenkumham RI memilih media sosial tersebut sebagai alat penyebaran informasi?</p>	<p>Karena 4 media sosial itu secara data gitu ya memiliki banyak pengguna jadi kamu bisa liat <i>based on data</i> dari <i>digital report</i>. Biasanya setiap tahun itu akan dikeluarkan datanya ya. Jadi kita masih menggunakan itu. Dan kita rasa memang 4 media sosial itu cocok nih sama kebutuhan kita untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat.</p>
<p>Apakah Humas Setjen Kemenkumham RI memiliki peranan sebagai komunikator dalam hal penyebaran informasi melalui media sosial? Jika iya, bagaimana peranan sebagai komunikator tersebut?</p>	<p>Iya, tentu dong. Karena kan kita memberikan dan menyebarkan informasi terkait dengan tugas dan fungsinya Kemenkumham RI serta layanan-layanan publik yang dimiliki oleh Kementerian Hukum dan HAM kepada masyarakat.</p>
<p>Sebagai komunikator, informasi apa saja/seperti apa yang disebar oleh Humas Setjen Kemenkumham RI di media sosial?</p>	<p>Oke, untuk informasi apa saja yang kita berikan itu, jadi yang pertama kita akan memberikan informasi terkait tugas dan fungsinya Kemenkumham, terus yang kedua itu layanan publiknya Kementerian Hukum dan HAM, terus kita juga menginformasikan terkait agenda kegiatan Kementerian Hukum dan HAM terus juga termasuk kegiatan pimpinan khususnya Bapak Menteri dan juga Wakil Menteri Kementerian Hukum dan HAM. Dan kita juga menginformasikan terkait kegiatan-kegiatan dari Insan Pengayoman. Insan Pengayoman itu adalah pegawai-pegawainya Kementerian Hukum dan HAM. Juga informasi-informasi penting lainnya mengenai agenda pemerintahan atau negara, seperti misalnya G20 pada bulan November kemarin.</p>
<p>Bagaimana proses penyampaian pesan dan penyebaran informasi tersebut?</p>	<p>Jadi yang pertama kalau untuk di media sosial sendiri kita itu biasanya bikin <i>agenda setting</i>, jadi kita memang sudah menentukan kira-kira apa saja informasi yang akan kita sebar kepada masyarakat. Biasanya itu akan dibuat misalkan untuk bulan Desember, nah kita tuh udah merancang itu di bulan November. Jadi kita udah tau nih kita mau kasih informasi apa. Dan biasanya, kita akan lebih banyak memberikan informasi sesuai dengan kegiatan yang ada di bulan tersebut. Misalkan di bulan</p>

	<p>Desember ini kita ada hari HAM, itu kan salah satu hari <i>special</i>-nya buat Kemenkumham ya, jadi di bulan November tuh kita udah berkoordinasi dengan Direktorat Jenderal HAM gitu, apa aja sih informasi–informasi yang mau diinformasikan kepada masyarakat gitu. Jadi memang kita udah membuat <i>agenda setting</i>-nya.</p>
<p>Apakah penyebaran informasi dilakukan secara rutin?</p>	<p>Ya gitu. Biasanya rutin, tapi tidak menutup kemungkinan kalau ada agenda–agenda tambahan ya kayak misalnya nih bulan November ada G20. Sebagai bagian dari pemerintahan tentu kita juga diwajibkan memberikan informasi terkait hal tersebut.</p>
<p>Apakah sejauh ini media sosial yang digunakan dapat membantu Humas Setjen Kemenkumham RI dalam menjalankan peranannya sebagai humas terutama dalam kegiatan penyebaran informasi?</p>	<p>Menurut saya pribadi sih ini salah satu <i>platform</i> penting ya untuk media sosial gitu. Kenapa? Karena memang lagi–lagi berdasarkan <i>research yang digital report</i> Indonesia itu memang masyarakat Indonesia itu udah cukup melek dengan media sosial gitu. Jadi penyebaran informasi melalui media sosial ini menjadi salah satu hal penting yang diperlukan Kemenkumham dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat.</p>
<p>Apakah keunggulan dari media sosial dalam membantu humas untuk menjalankan peranan dalam penyebaran informasi?</p>	<p>Kalau keunggulan dari media sosial itu pertama karena media sosial itu kan <i>platform</i> yang banyak digunakan ya oleh masyarakat, jadi informasi yang kita sebar kan itu bisa lebih banyak menjangkau masyarakat yang ada di Indonesia. Terus juga <i>platform</i> media sosial juga mudah sekali diakses, pakai <i>handphone</i> juga bisa. Terus juga masyarakat Indonesia udah mulai melek nih sama media sosial jadi melalui media sosial itu kita berharap orang–orang bisa lebih memahami tentang Kemenkumham melalui media sosial dan juga <i>platform</i>-nya gratis jadi sebetulnya gak banyak dana yang harus kami keluarkan untuk memberikan informasi kepada masyarakat.</p>
<p>Apa yang diharapkan Humas Setjen Kemenkumham RI melalui penyebaran informasi yang dilakukan melalui media sosial?</p>	<p>Harapannya pertama tentu aja masyarakat tuh lebih bisa mengenal ya terkait Kemenkumham, tusinya Kemenkumham, terus juga layanan–layanan yang dimiliki Kementerian Hukum dan HAM gitu, terus juga kita berharap melalui media sosial ini akhirnya citra yang dimiliki Kemenkumham bisa lebih positif di mata</p>



	masyarakat, terus juga Kementerian Hukum dan HAM ini bisa dilihat sebagai kementerian yang memang cukup aktif gitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
Apakah ada hambatan dalam menjalankan peranan humas dalam penyebaran informasi melalui media sosial?	Kalau terkait hambatan pasti ada ya gitu. Hambatan pertama ini karena kementerian ini besar gitu ya, kementerian ini punya 11 unit utama gitu dan masing-masing unit utama tuh punya humasnya masing-masing gitu jadi tentu hambatan pertama itu masalah koordinasi gitu. Karena besar organisasinya gitu jadi kita berusaha untuk seminimalisir mungkin gitu adanya <i>misscommunication</i> di dalam sini secara internal. Jadi itu salah satu hambatan yang paling besar ya gitu dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat maupun melakukan pembentukan citra. Juga karena kita kekurangan anggota di Subbagian Peliputan dan Penyajian Berita, jadi ya itu juga kesulitan kita dalam menyebarkan informasi secara rutin di media sosial.

## B. Peranan humas sebagai *relationship*

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana peranan Humas Setjen Kemenkumham RI dalam membangun hubungan melalui penyebaran informasi di media sosial?	Untuk cara menjalin hubungan atau menjaga hubungannya itu biasanya kita mencoba untuk responsif terhadap pertanyaan-pertanyaan yang masuk ke Kemenkumham RI. Jadi kita mencoba menjawab dari netizen gitu ya dari masyarakat. Baik melalui dm <i>direct message</i> maupun melalui komen gitu. Terus juga gak jarang kita membuat konten-konten khusus yang membuka kesempatan untuk <i>engagement</i> dengan masyarakat gitu. Kan kalau di Instagram, di Twitter ada beberapa fitur ya yang dimiliki oleh <i>platform</i> tersebut ya kita pakai gitu. Terus kadang juga kita mengadakan <i>gimmick-gimmick</i> sih misalkan <i>giveaway</i> gitu sebagai bentuk apresiasi kepada masyarakat yang sudah mem- <i>follow</i> akun-akun media sosial Kemenkumham dan juga yang sudah punya perhatian khusus sama Kemenkumham.

<p>Apakah hubungan yang dibangun pada masing-masing media sosial memiliki kesamaan?</p>	<p>Di semua <i>platform</i> sih kalau untuk tanya jawab ya itu kebanyakan kita pasti di semua <i>platform</i> kita sama gitu perlakuannya. Cuma mungkin kalo yang di Instagram itu karena media sosial utama kami jadi ada intensitas yang lebih di sana.</p>
<p>Apakah Humas Setjen Kemenkumham RI pernah menerima kritik dan saran atau konflik dari masyarakat di media sosial? Bagaimana Humas Setjen Kemenkumham RI dalam merespon kritik dan saran atau konflik tersebut?</p>	<p>Pernah. Kalau kritik dan saran pasti ya yang namanya pemerintahan itu pasti tidak akan lepas dari kritik dan saran. Banyak juga kritik–kritik yang cukup dalam gitu untuk kami gitu ya. Tapi kami sebagai humas gitu ya menerima dengan baik gitu untuk kritik dan sarannya itupun juga kan pasti untuk membangun ya gitu. Kalau konflik gak ada sih, kebanyakan kritik terkait suatu program gitu. Terakhir misalkan terkait masalah naturalisasi pemain bola gitu. Mungkin temen–temen kalau lihat di Instagram Kemenkumham tuh masih ada sih gitu, namun balik lagi gitu ini kan pemerintahan punya proses ya gitu. Memang butuh waktu terkait hal tersebut gitu nah sementara masyarakat kadang–kadang tuh pinginnya cepet gitu tapi kan kita butuh proses gitu jadi kadang kita mencoba untuk menjelaskan terkait prosesnya, misalnya kenapa naturalisasi ini cukup lama prosesnya, karena kan tidak mudah ya untuk menentukan kita menerima seseorang menjadi Warga Negara Indonesia gitu, kenapa? Karena nantinya orang tersebut punya kewajiban dan hak sebagai Warga Negara Indonesia, termasuk mereka dapat KTP, mereka nanti bisa punya akses kesehatan dan lain–lain kayak gitu. Nah itu kan tidak bisa sembarangan gitu.</p>

### C. Peranan humas sebagai *back up management*

Pertanyaan	Jawaban
<p>Apakah Humas Setjen Kemenkumham RI melakukan peranan dalam menentukan/memilih informasi–informasi yang akan</p>	<p>Ya, kami memilah dan memilih kira–kira informasi mana yang bisa kami sebarakan melalui media sosial maupun melalui <i>press release</i> kepada masyarakat gitu. Karena pemerintahan ini kan punya ya berbagai kebijakan yang memang ada kalanya ini tidak</p>

<p>disebarkan melalui media sosial?</p>	<p>bisa disebar dlu karena ada aturan-aturannya. Jadi memang kami memilah dan memilah kira-kira mana yang masyarakat perlu tahu dengan segera atau mana yang informasinya harus kita <i>keep</i> dulu deh gitu.</p>
<p>Apakah Humas Setjen Kemenkumham RI melakukan pengawasan terhadap informasi yang disebar melalui media sosial?</p>	<p>Ya. Kami melakukan pengawasan gitu. Untuk di media sosial sendiri itu kan kita bisa lihat ya dari kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat kayak gitu. Terus juga kita punya <i>platform</i> namanya <i>Lapor</i>. Disitu masyarakat tuh bisa untuk memberikan pengaduan kepada Kemenkumham, baik terkait pelayanan maupun pelayanan informasi. Jadi masyarakat yang ingin melakukan pengaduan atas berbagai pelayanan maupun terkait tusinya Kemenkumham bisa melalui <i>Lapor</i> tersebut.</p>
<p>Apakah Humas Setjen Kemenkumham RI melakukan peranan dalam mengatur kegiatan manajemen lainnya?</p>	<p>Kalau misalkan <i>back up management</i> ini mengatur kegiatan itu nggak ya. Kenapa? Karena masing-masing Direktorat Jenderal itu punya programnya masing-masing. Dan sebetulnya di Kementerian Hukum dan HAM itu setiap Direktorat Jenderal itu punya humas gitu. Jadi dari Biro Humas Setjen itu tidak punya kewenangan untuk mengatur kegiatan, termasuk juga kegiatan pimpinan itu juga kita tidak bisa mengatur karena sudah ada bagian Tata Usaha Menteri yang mengatur jadwalnya Bapak gitu. Nah peranan humas sendiri itu untuk <i>back up management</i> itu lebih ke krisis. Jadi misalkan lagi ada suatu permasalahan gitu, ada krisis kayak terakhir yang cukup intens misalkan pernah kejadian kebakaran di lapas. Nah Biro Humas Setjen sendiri itu membantu menjelaskan kepada masyarakat sebetulnya kejadiannya tuh seperti apa, apa yang sudah kami lakukan untuk para warga binaan yang menjadi korban maupun keluarga dari warga binaan tersebut gitu sih.</p>
<p>Apakah Humas Setjen Kemenkumham RI melakukan evaluasi terhadap penyebaran informasi melalui media sosial yang telah dilakukan?</p>	<p>Oh tentu. Jadi setiap satu bulan kita selalu melakukan evaluasi gitu. Biasanya sih kita melihat dari <i>insight</i> yang ada di masing-masing <i>platform</i> ya, kayak Instagram, Twitter, Facebook, Youtube kayak gitu. Kita bisa melihat dari <i>insight</i> media sosialnya terus juga biasanya kita juga sambil melihat sih kalau memang ada dm maupun komentar yang</p>

	<p>kayaknya ini cukup banyak ya, kayak yang tadi aku cerita kayak ini banyak banget nih tentang naturalisasi gitu kan. Terus nanti kita sampaikan ke Direktorat Jenderal yang memang memegang peranan tersebut. Kita kasih tau ini kayaknya sudah mulai ramai ya gitu dan kita butuh nih informasi gitu kenapa ini bisa misalnya prosesnya lama gitu, jadi nanti kita bisa bikin konten khusus untuk menjelaskan hal tersebut gitu.</p>
--	---

#### D. Peranan humas sebagai *good image maker*

Pertanyaan	Jawaban
<p>Bagaimana peranan Humas Setjen Kemenkumham RI sebagai pembentuk citra lembaga dalam hal penyebaran informasi melalui media sosial?</p>	<p>Ya kalau untuk membentuk citra, kembali lagi seperti yang aku bilang jadi kita tuh memang selalu melakukan <i>agenda setting</i> gitu. Jadi kami menyusun kira-kira informasi mana sih yang perlu diketahui sama masyarakat. Jadi ya itu salah satu langkah yang kami gunakan gitu agar pembentukan citra ini berjalan dengan efektif dan efisien dan juga menghasilkan hasil yang optimal gitu. Jangan sampai akhirnya karena tidak adanya <i>agenda setting</i> tersebut akhirnya informasinya jadi tidak terarah gitu dan malah takutnya menjadi <i>boomerang</i> untuk kami. Informasinya tidak tersampaikan dengan baik gitu atau malah jadi <i>miss</i> persepsi sama masyarakat gitu.</p>
<p>Bagaimana cara humas untuk mengetahui citra dari Kemenkumham RI di masyarakat?</p>	<p>Seperti yang aku bilang tadi ya bahwa kita bisa melihat gitu dari kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat. Juga dari <i>platform</i> Laporan, kita bisa melihat pengaduan-pengaduan masyarakat mengenai pelayanan Kemenkumham RI.</p>

## Hasil Wawancara Informan (Informan Pendukung 1)

Penulis: Zhafirah Septianti

Nama Informan: Safira Zhafarina

Jabatan: Pranata Humas Subbagian Peliputan dan Penyajian Berita

Lokasi: Gedung Sentra Mulia Lt. 6 Bagian Humas Sekretariat Jenderal

Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia

### A. Peranan humas sebagai *communicator*

Pertanyaan	Jawaban
Mengapa penyebaran informasi lebih banyak dilakukan di media sosial Instagram?	Media sosial Kementerian Hukum dan HAM terdiri dari Instagram, Twitter, Facebook, dan Youtube. Namun untuk <i>update</i> berbagai informasi, kami lebih sering menggunakan Instagram. Alasan Instagram dipilih sebagai media yang lebih sering digunakan karena menurut beberapa riset, Instagram adalah media sosial yang paling banyak digunakan oleh masyarakat setelah Whatsapp. Selain itu, fitur di Instagram juga cukup lengkap untuk dapat memenuhi berbagai kebutuhan penyampaian informasi, mulai dari penyebaran informasi yang berbentuk infografis, video, bahkan untuk sekedar menyapa melalui <i>story</i> . Media sosial ini juga sesuai dengan <i>target audience</i> Kemenkumham dimana menyasar <i>audience</i> produktif (25-40 tahun) sehingga paling efektif untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.
Bagaimana peranan dan bentuk komunikasi yang terjalin antara humas dengan publiknya di media sosial?	Sebenarnya kalau gimana perannya ya, perannya adalah ya tugas penting kita adalah bisa menyampaikan produk-produk hukum ini menjadi sesuatu informasi yang mudah diterima sama masyarakat gitu. Jadi ketika penyampaian informasi di media sosial, kita itu sebisa mungkin menyampaikannya dengan bahasa-bahasa umum lah yang mudah didengarkan gitu. Jadi kalau kita sih berusaha membuat konten-konten ya kalau bisa ya konten-konten yang kekinian yang lebih

	<p>gampang kayak misalnya melalui video ataupun infografis gitu karena ya orang-orang sekarang udah agak males baca ya gitu jadi ya itu dia sih perannya kita adalah mengemas informasi-informasi yang baku dan kaku ini menjadi sesuatu yang lebih gampang aja gitu.</p>
<p>Apakah dalam penyebaran informasi, humas memiliki persiapan dan standar tertentu terkait informasi yang akan disebarkan?</p>	<p>Ya jadi tuh biasanya kita kalau di tim sosmed itu kita bikin <i>agenda setting</i> setiap bulan. Nah biasanya kita tentuin nih kira-kira bulan ini tuh kita lebih <i>heavy</i> bahas apa, informasi apa gitu. Yang paling banyak sebenarnya kan informasi pelayanan gitu. Nah setelah kita udah tentuin nih misalnya kita mau membahas tentang paspor misalnya, nah terus abis itu kita pilih lagi nih kira-kira informasi apasih yang sebenarnya lagi banyak dibutuhkan sama masyarakat. Jadi kita nentuinnya ya berdasarkan waktu misalnya atau berdasarkan momen. Nah kalau udah tau nih kira-kira karena ini lagi <i>heavy</i> liburan misalnya, kayaknya lebih banyak orang-orang yang mau bikin paspor misalnya yaudah kita berarti lebih banyak membahas tentang paspor kayak gitu. Itu kalau pemilihan informasi yang <i>reguler</i> ya. Tapi ada juga beberapa pemilihan informasi yang memang situasional. Kayak misalnya kemarin RKUHP. Nah RKUHP ini kan agak sensitif sebenarnya di masyarakat gitu tapi di sisi lain kita juga sebagai humas harus menyampaikan. Jadi kayak gimana caranya biar informasi yang sampai di masyarakat tuh cukup dulu aja jadi gak terlalu luas biar gak terlalu banyak polemik tetapi kita juga tetap harus menyampaikan informasi itu ke masyarakat. Jadi itu sih biasanya kita milih-milih dulu.</p>
<p>Dalam penyebaran informasi, bagaimana humas dalam menentukan informasi-informasi yang akan disebarkan tersebut?</p>	<p>Kalau kita ngebahas <i>reguler</i> lagi ya, biasanya kita sih yang ngulik ada informasi apa aja nih terus juga kan sebenarnya dari media sosial, kita dapat <i>input</i> banyak kan dari masyarakat kayak misalnya nih terkait pelayanannya AHU nih pingin tahunya ini gitu, nah itu kan kayak data yang kita punya kan sebenarnya nah data yang kita punya itulah yang kita kolaborasi dengan informasi yang kita punya juga terkait unit eselon I lainnya gitu. Nah biasanya sih</p>

	<p>kalau kita ngebahas unit eselon I lainnya, kita juga udah bikin nih misalnya kan mau bikin konten a-b-c-d, kita yang bikin bahasannya nah kita tetap minta <i>crosscheck</i> sih ke mereka. Jadi <i>just in case</i> ada informasi-informasi yang salah, atau ada informasi yang sudah diperbaharui gitu. Tapi kadang-kadang ada juga yang misalnya nih kayak kemarin itu ada hari HAM, nah mereka minta tuh bantuan ke kita untuk ngebantu dong nyebarin informasi terkait hari HAM. Nah yaudah kita bantu gitu tapi kita yang ngulik sesuai dengan karakter media sosial kita sendiri. Karena tiap-tiap unit karakternya beda-beda kan gitu.</p>
--	---

### B. Peranan humas sebagai *relationship*


Pertanyaan	Jawaban
<p>Apa saja upaya yang dilakukan oleh humas dalam menjalin hubungan dengan publik di media sosial?</p>	<p>Kalau di media sosial sih biasanya kalau awal-awal tahun ini kita membuka <i>live</i> Instagram ya. Jadi sebenarnya itu juga salah satu cara untuk masyarakat tuh merasa dekat sama kita, jadi tidak ada <i>barrier</i> bahwa itu kementerian terus kalian gak bisa ngobrol langsung, nah itu salah satunya. Terus mungkin dengan bahasa-bahasa yang lebih santai, atau sapaan atau kita juga sering bikin <i>story-story</i> yang memang kita menanyakan keinginan dari masyarakat atau pendapat dari masyarakat. Tujuannya apa ya itu agar komunikasi yang kita ciptakan tuh ada dua arah gitu gak cuma kita menyampaikan informasi aja tapi kita juga berusaha mendengarkan gitu jadi ya <i>so far</i> baru itu sih ya yang kita usahakan untuk ada komunikasi dengan masyarakat gitu.</p>
<p>Selain publik eksternal, apakah humas menjalin hubungan baik dengan publik internal? Bagaimana upaya menjalin hubungan baik tersebut dengan publik internal?</p>	<p>Jadi sebenarnya memang idealnya adalah fungsinya Humas Setjen itu jadi pembina dari semua unit eselon I lainnya gitu idealnya. Tetapi memang tidak semudah itu gitu karena masing-masing unit eselon I ini punya manajemen humas yang tidak merata. Jadi ada yang memang masih kurang manajemen humasnya tetapi ada juga yang mereka sudah lebih satu langkah atau dua langkah lebih maju</p>

	<p>daripada Humas Setjen sendiri sebenarnya. Jadi kan kayak ada egosektoral jadi kita sih berusaha untuk internalnya kayak beberapa kali dalam setahun ngadain rapat gitu untuk ngobrol-ngobrol terkait kita setahun mau ngapain nih, ada kendala apa di kehumasan gitu-gitu, lebih ke <i>sharing</i>. Tapi kalau misalnya untuk kegiatan-kegiatan lainnya biasanya sih kita ngobrolnya lebih ke informal ya gitu kayak misalnya ada <i>event</i> apa, atau ada <i>event-event</i> yang berkaitan sama unit eselon I lainnya nah biasanya kita yang mulai tuh pendekatan ke mereka. Kira-kira mereka mau bikin konten apa nih atau mereka ada <i>planning</i> apa yang bisa kita bantu gitu, paling gitu sih.</p>
--	---

### C. Peranan humas sebagai *back up management*

Pertanyaan	Jawaban
<p>Apakah humas selalu berupaya meningkatkan/mengembangkan fungsi peranan humas dalam penyebaran informasi di media sosial?</p>	<p>Ya pasti lah. Kita pasti selalu berusaha gimana sih caranya meningkatkan lagi gitu. Karena kan media sosial ini kan termasuk media yang cukup dinamis ya, maksudnya kita tuh gak bisa <i>stuck</i> di satu bentuk aja gitu tapi kita harus terus menerus meng-<i>upgrade</i> nih. Jadi sih <i>so far</i> kita berusaha untuk menyesuaikan dengan audiens dari media sosial itu sendiri, karena <i>fyi</i> aja sebenarnya karakter media sosial kita, Kemenkumham itu dalam dua atau tiga tahun ini agak berubah nih gitu. Kayak misalnya tuh sekitar 2 tahun terakhir itu kalau kita riset, masih banyak untuk umur-umur sekitar 30 ke atas. Nah sedangkan nih sekarang dalam satu tahun terakhir ke belakang, itu tuh audiensnya tuh lebih ke audiens yang usia produktif, kayak misalnya anak kuliah gitu-gitu nah itu pasti beda kan. Nah jadi ya kita terus berusaha <i>update</i> sih.</p>
<p>Bagaimana cara/upaya yang dilakukan oleh humas dalam penyebaran informasi di media sosial apabila terdapat isu/krisis mengenai Kemenkumham RI?</p>	<p>Tergantung sih isu atau krisisnya kayak apa dan sebesar apa gitu. Karena kadang-kadang, ada isu atau krisis yang memang harus langsung ditangani, tetapi ada juga yang sebenarnya ya kita gak usah tangani dulu aja gitu didiemin dulu aja. Kayak misalnya</p>



	<p>kemarin masalah RUU KUHP atau sebelumnya kita itu cukup <i>heavy</i> ditanyain masalah nasionalisasi pemain bola Warga Negara Asing. Ya kita juga coba beberapa kali nih, wah mereka banyak nih gitu kan. Terus yaudah kita coba bikin konten-konten edukasi tentang seberapa lama sih proses kewarganegaraan misalnya, kita bikin edukasi lagi nih <i>release</i> misalnya atau <i>update</i> prosesnya tuh udah sampai mana sebenarnya, kendalanya dimana, jadi kayak kita menunjukkan bahwa kita sudah melakukan sesuatu kok untuk ini gitu. Tapi memang karena prosesnya panjang dan melibatkan banyak pihak jadi memang gak semudah itu gitu. Walaupun setelah itu kita bikin konten pun gak mereda karena memang bukan itu yang mereka mau, yang mereka mau tuh yaudah gitu kapan gitu. Jadi ya seenggaknya kita sudah menjawab pertanyaan itu ke mereka. Atau kayak misalnya RUU KUHP kemarin, ini kita berusaha nih gimana caranya biar masyarakat tau tentang RUU KUHP. Tapi kan bahasa-bahasa di RUU KUHP ini cukup sensitif ya apalagi waktu itu masih dalam rancangan gitu jadi yaudah kita hanya memberikan informasi atau edukasi mengenai hal-hal yang memang harus masyarakat ketahui aja gitu untuk menangani krisisnyanya. Ya walaupun waktu itu sempat mereda sih untuk itu, jadi ya paling kita pilah-pilih dulu isu atau krisis apa yang memang harus ditangani segera. Kalau memang nggak, biasanya kita bukan pengalihan isu ya, tapi kita mencoba membuat konten-konten lainnya yang membuat masyarakat gak terlalu membahas tentang itu.</p>
<p>Bagaimana cara humas dalam melakukan pengelolaan penyebaran informasi di media sosial yang telah dilakukan?</p>	<p>Ya itu sih. Paling kalau pengelolaan itu kita bikin <i>agenda setting</i> setiap bulan gitu. Jadi kita tahu apa aja sih yang akan kita bahas setiap bulannya, itu yang pertama. Terus juga setelah kita bikin perencanaan ya kita juga evaluasi sama <i>monitoring</i> juga sih biasanya. Program yang kita bikin ini tuh sesuai gak sih sama ekspektasi kita atau apa sih yang sebenarnya masyarakat cari gitu. Jadi kalau ternyata sesuai</p>

	<p>ya kita lanjut. Tapi kalau ternyata, oh ternyata konten yang kayak gini tuh gak terlalu disukai nih sama masyarakat ya mau gak mau kita harus mencoba mencari konten-konten atau mengemas informasi dengan cara yang baru gitu. Karena kalau dari Instagram Kemenkumham sendiri tuh sekarang <i>goals</i>-nya bukan cuma menambah <i>followers</i>, tetapi meningkatkan <i>engagement</i> juga ke masyarakat gitu biar masyarakat tuh tahu dan merasa bahwa mereka juga didengar, gitu sih.</p>
--	--

#### D. Peranan humas sebagai *good image maker*

Pertanyaan	Jawaban
<p>Bagaimana upaya yang dilakukan humas untuk membangun dan mempertahankan citra dalam penyebaran informasi melalui media sosial?</p>	<p>Nah sebenarnya citra ini nih ya apa ya, ya gampang-gampang susah nih di Kemenkumham gitu. Karena balik lagi, kalau membahas Kementerian Hukum dan HAM tuh banyak banget gitu ya kan. Orang-orang taunya Kementerian Hukum dan HAM itu ya pemasyarakatan, taunya adalah misalnya Undang-Undang gitu kan, padahal sebenarnya adalah banyak banget layanan-layanan publik lainnya yang sebenarnya Kemenkumham punya gitu. Nah jadi tujuan dari kami itu karena kita itu kan membawa Kementerian Hukum dan HAM ya bukan membawa Direktorat Jenderal Pemasyarakatan atau Kekayaan Intelektual gitu ya, kita membawa semuanya jadi kita sebisa mungkin membangun citranya adalah dengan menonjolkan layanan-layanan publik atau inovasi-inovasi yang sudah dilakukan Kementerian Hukum dan HAM gitu sih. Jadi kita menonjolkan citra itu ya melalui prestasi-prestasi yang kita punya gitu dan menunjukkan bahwa Kumham tuh gak hanya ini aja, gak hanya yang kalian tahu aja tetapi banyak hal gitu.</p>

## Hasil Wawancara Informan (Informan Pendukung 2)

Penulis: Zhafirah Septianti

Nama Informan: Tubagus Erif Faturrahman

Jabatan: Kepala Bagian Hubungan Masyarakat

Lokasi: Gedung Sentra Mulia Lt. 6 Bagian Humas Sekretariat Jenderal

Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia

Pertanyaan	Jawaban
Apa tugas dari bapak selaku Kepala Bagian Hubungan Masyarakat?	Tugas dan peranan dari Kabag Humas itu lebih kepada <i>monitoring</i> . Jadi lebih ke <i>monitor</i> kira-kira ini berjalan dengan baik atau tidak. Dan melakukan <i>approve</i> atau persetujuan konten-konten yang akan dikeluarkan untuk disebar. Juga dengan evaluasi, Kabag akan mengecek apakah hasil evaluasi udah bagus atau belum. Kalau sampai misalkan kok bulan ini turun dibandingkan tahun sebelumnya, penyebabnya apa.
Bagaimana Humas Setjen Kemenkumham RI melihat perkembangan media sosial sebagai tempat penyebaran informasi?	Ya sekarang itu media sosial menjadi alternatif utama dalam penyebaran informasi ya karena sekarang media-media konvensional itu sudah banyak ditinggalkan, generasinya juga sudah beda. Orang itu di media sekarang sudah lebih kepada infografis daripada ke tulisan. Terus lebih mudah dicerna dan lebih enak dilihat. Jadi, dengan media sosial itu bisa mewedahi informasi sesuai dengan perkembangan zaman jadi perannya sangat penting sekarang. Apalagi sekarang Indonesia itu salah satu pengguna internet terbesar di dunia. Terus salah satu pengguna <i>handphone</i> terbesar di dunia dan diantara pengguna <i>handphone</i> itu sebagian besar memiliki akses ke internet. Selain sebagian besar mengakses ke internet, sebagian besar juga mengakses ke media sosial. Jadi bagi kita melakukan penyebaran informasi di media sosial itu sangat efektif karena masyarakat Indonesia sering mengakses media sosial.

<p>Bagaimana peranan dari humas dalam penyebaran informasi melalui media sosial?</p>	<p>Peran humas dalam penyebaran informasi itu <i>central</i> ya. Jadi, hampir semua informasi dari unit-unit lain di kesetjenan juga biasanya penyebaran informasinya melalui humas, melalui media-media sosial. Demikian juga kadang-kadang kalau ada unit lain yang mereka punya agenda penting, mereka juga minta bantuan ke humas untuk menyebarkan informasi di media sosial. Jadi cukup <i>central</i>.</p>
<p>Bagaimana proses pelaksanaan yang dilakukan hingga informasi-informasi tersebut disebarkan ke masyarakat melalui media sosial Kemenkumham RI?</p>	<p>Ya, beberapa kali melalui saya. Tetapi biasanya soal ide mungkin ada semacam saran. Tetapi soal kreativitas, yang mengemas ide itu saya serahkan kepada teman-teman supaya mereka bisa mengeksplor sesuai dengan mereka, sentuhan mereka. Jadi dikasih kebebasan dan ekspresi.</p>
<p>Apakah peranan humas dalam menyebarkan informasi di media sosial sudah berjalan dengan semestinya?</p>	<p>Ya, kita sekarang ini sudah berupaya sesuai dengan <i>track</i>-nya ya menjalankan tugas dan fungsinya. Sudah berupaya semaksimal mungkin melakukan tugas-tugas yang ada tetapi tentu saja ada beberapa personil-personil yang mungkin masih kurang dalam menghadapi hal tersebut. Tetapi kita terus meningkatkan, melakukan perbaikan-perbaikan jadi itu tidak menutup kemungkinan atau tidak menutup diri dari adanya kritikan adanya kekurangan. Itu sebagai cambuk bagi kita untuk melakukan hal yang lebih baik.</p>
<p>Bagaimana tahapan yang dilakukan apabila terdapat kendala dalam melaksanakan peranan humas dalam penyebaran informasi di media sosial?</p>	<p>Iya, biasanya kita ada semacam evaluasi yang umpama kita data setiap bulan melakukan semacam <i>monitoring</i> dan evaluasi terhadap <i>postingan-postingan</i> di media sosial di seluruh unit. Baik itu di unit pusat, maupun itu di kantor wilayah ataupun di UPT-UPT. Nah dari itu nanti kita liat, kita evaluasi apakah memang secara kuantitas sudah cukup atau tidak. Kemudian yang kedua secara kualitas apakah sudah baik apa tidak. Nah itu yang terus kita evaluasi. Kalau secara kuantitas masih kurang, kita minta ke unit-unit di pusat wilayah untuk meningkatkan kuantitas. Tentu juga secara kualitas kita lihat jangan cuma sekadar asal posting gitu tetapi tidak menarik. Nah untuk melihat secara kualitas itu bagus apa nggak kan terdata dari <i>engagement</i>-nya, komentar-komentarnya positif atau nggak,</p>

	penyebarannya banyak apa nggak, <i>respon</i> dari masyarakat gimana gitu. Nah itu yang selalu kita lakukan setiap bulan. Nah terus <i>monitoring</i> evaluasi itu kita lakukan itu jadi atensi kita.
--	---

### Hasil Wawancara Informan (Informan Pendukung 3)

Penulis: Zhafirah Septianti

Nama Informan: Ali Nurdin

Jabatan: Kepala Subbagian Peliputan dan Penyajian Berita

Lokasi: Gedung Sentra Mulia Lt. 6 Bagian Humas Sekretariat Jenderal  
Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia

Pertanyaan	Jawaban
Apa tugas bapak selaku Kepala Subbagian Peliputan dan Penyajian Berita?	Untuk tugas sendiri dari Kasubbag yaitu mengarahkan terkait dengan Peliputan dan Penyajian Berita. Kalau yang sehubungan dengan media sosial, saya juga ikut mengarahkan kira-kira <i>agenda setting</i> apa yang cocok misalnya untuk di bulan Desember ini. Kira-kira informasi penting apa yang harus ditonjolkan di <i>agenda setting</i> .
Ada berapa bagian dari Humas Setjen Kemenkumham RI?	Humas itu berada di bawah Biro Humas, Hukum dan Kerjasama Sekretariat Jenderal. Di Biro Humas, Hukum dan Kerjasama terbagi menjadi 3 bagian koordinator, yaitu Kerjasama Dalam Negeri dan Luar Negeri, Advokasi Hukum dan Humas. Di bagian humas, terbagi menjadi Subbagian Peliputan dan Penyajian Berita, Hubungan Pers dan Media Massa, serta Perpustakaan dan Arsiparis.
Humas Setjen Kemenkumham RI bagian apa yang melaksanakan tugas penyebaran informasi melalui media sosial?	Subbagian dari Humas Setjen yang melakukan peranan penyebaran informasi dan berita di media sosial adalah Peliputan dan Penyajian Berita. Jadi untuk segala informasi yang berhubungan dengan media sosial berada di bawah Subbagian Peliputan dan Penyajian Berita.

<p>Bagaimana proses yang dilakukan hingga informasi–informasi tersebut dinyatakan layak untuk disebarakan ke masyarakat melalui media sosial Kemenkumham RI?</p>	<p>Proses penyebaran informasi hingga informasi dinyatakan layak untuk disebarakan yaitu dari Staff Humas membuat <i>agenda setting</i>, nanti dari Staff Humas akan berkonsultasi dengan Kepala Subbagian Peliputan dan Penyajian Berita. Apabila saya sudah melakukan pengecekan dan setuju, maka akan diekskalasi lagi ke Kepala Bagian Humas. Nanti akan dicek lagi apakah memang informasi tersebut bagus dan layak untuk diinformasikan kepada masyarakat. Jika beliau setuju untuk informasi–informasinya, nanti Staff Humas akan berkoordinasi dengan Direktorat Jenderal (Dirjen) yang memang berhubungan dengan konten informasi tersebut. Seperti konten mengenai HAM, nanti Pak Kepala Bagian Humas akan meminta Staff Humas untuk berkoordinasi langsung dengan Staff Humas di Dirjen HAM. Setelah berkoordinasi, nanti kan akan menunjukkan kira–kira kontennya apa aja, nanti konfirmasinya ke Dirjen HAM. Kenapa harus koordinasi dengan Dirjen lain? Karena kan yang mempunyai program itu Dirjen tersebut. Jadi, segala konten yang disebarakan melalui media sosial itu sudah dilakukan cek dan ricek baik di dalam bagian Humas maupun dengan Dirjen yang berhubungan dengan konten tersebut. Jadi ada <i>doublecheck</i> gitu. Hal tersebut dilakukan untuk meminimalisir <i>missinformation</i> atau adanya ketidak–<i>update</i>-an data.</p>
--	--

### Hasil Wawancara Informan (Informan Pendukung 4)

Penulis: Zhafirah Septianti

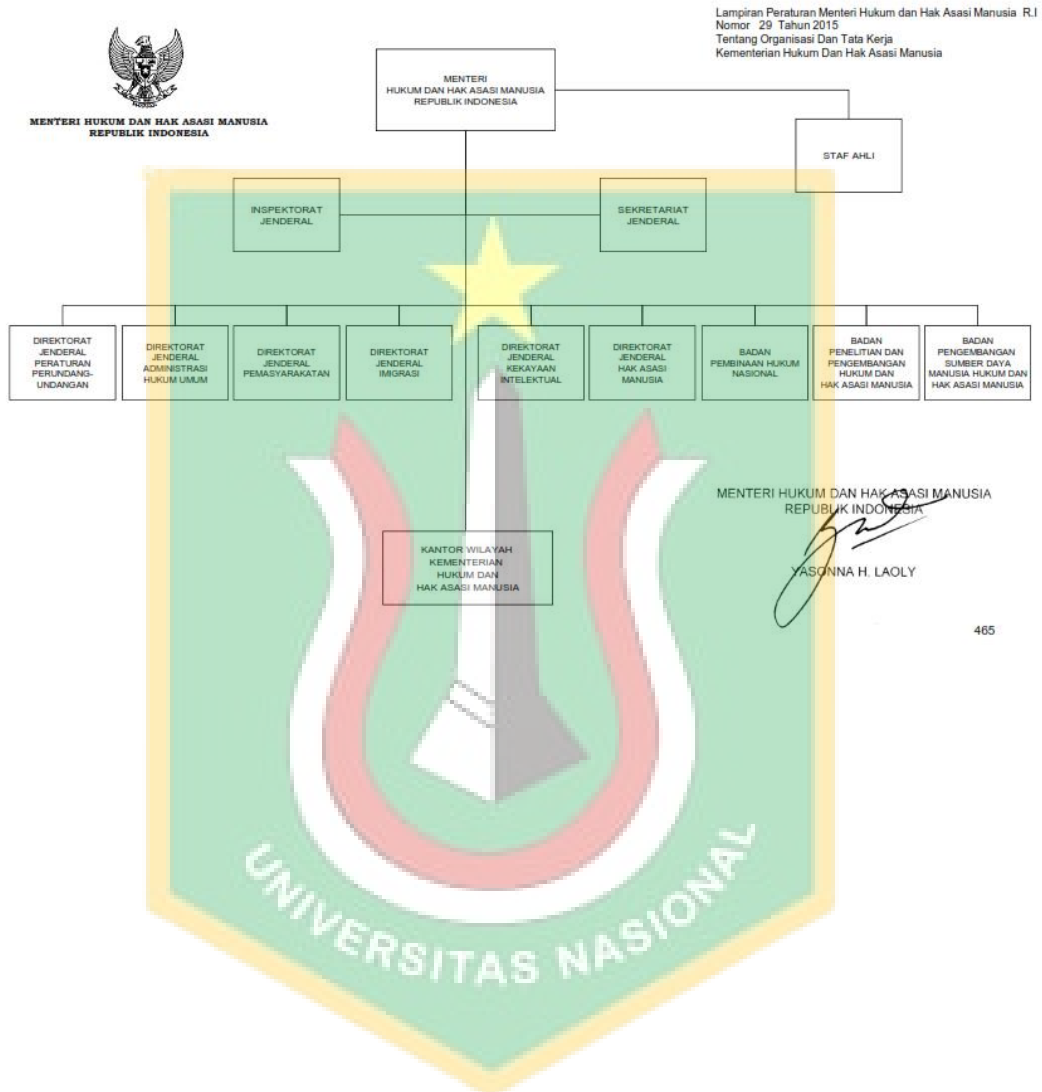
Nama Informan: David Runold

Selaku masyarakat pengikut media sosial Instagram Kemenkumham RI

Pertanyaan	Jawaban
<p>Bagaimana menurut kakak sebagai masyarakat pengikut media sosial Instagram</p>	<p>Menurut saya, untuk pemberian dan menyebarkan informasi ke masyarakat dari humas itu sudah cukup. Informasi yang</p>

<p>Kemenkumham RI mengenai penyampaian dan penyebaran informasi yang dilakukan oleh humas Kemenkumham?</p>	<p>diberikan juga sangat informatif. Tetapi memang sebagai pengikut ya bisa melihat dari media sosial Instagram-nya kalau penyebaran informasi yang dilakukan itu tidak rutin setiap hari. Kalau bisa lebih aktif, sepertinya akan lebih bagus dan mungkin jadi banyak masyarakat juga yang dapat mengetahui informasi mengenai pemerintahan dengan lebih mendalam</p>
<p>Menurut penglihatan dan pandangan kakak, apakah Humas Kemenkumham RI itu sudah melaksanakan kegiatan membangun dan menjaga hubungan dengan masyarakatnya di media sosial Instagram?</p>	<p>Kalau saya memang tidak pernah memberikan komentar atau mengirim pesan ke Instagram Kemenkumham, saya hanya sebagai penikmat konten informasinya saja. Tapi kalau saya lihat di kolom komentar, sering humas memberikan tanggapannya gitu. Dan kalau dari konten <i>story</i>, itu sangat sering. Bahkan lebih sering daripada memberikan konten di <i>feeds</i> kalau saya lihat. Jadi mungkin lebih baik kalau merata dan lebih rutin ya dilakukannya.</p>
<p>Apakah kakak merasa terbantu dengan pemberian dan penyebaran informasi yang dilakukan oleh humas?</p>	<p>Dengan pemberian informasi mengenai layanan publik dan prestasi itu sangat membantu saya ya untuk mengetahui lebih jauh mengenai Kemenkumham. Karena saya sebelumnya cuma tahu kalau Kemenkumham itu hanya mengatur tentang hukum atau hak asasi manusia. Tetapi ternyata banyak juga, seperti imigrasi, cara mendaftarkan <i>merk</i> dagang. Jadi menambah wawasan saya gitu sebagai masyarakat. Jadi gak bingung lagi nanti harus melapor atau datang kemana gitu kalau saya ada kebutuhan yang diatur oleh Kemenkumham.</p>

## Lampiran 6. Struktur Organisasi Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia





## Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan Bapak Tubagus Erif Faturrahman selaku Kepala Bagian  
Hubungan Masyarakat



Wawancara dengan Bapak Ali Nurdin selaku Kepala Subbagian Peliputan dan  
Penyajian Berita



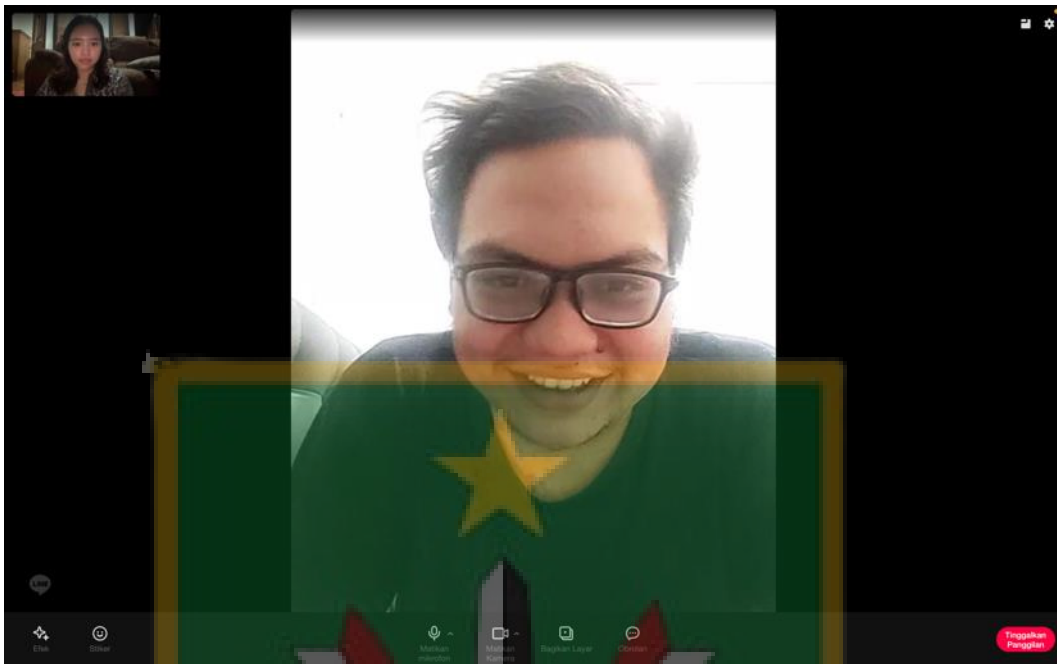
Wawancara dengan Kak Nadya Ariesta selaku Pranata Humas Subbagian

Peliputan dan Penyajian Berita



Wawancara dengan Kak Safira Zhafarina selaku Pranata Humas Subbagian

Peliputan dan Penyajian Berita



Wawancara dengan David Runold selaku masyarakat pengikut media sosial

Instagram Kemenkumham RI



## Lampiran 8. Hasil Cek Turnitin (26 Januari 2022)

tahap 1

ORIGINALITY REPORT

<b>15%</b>	<b>14%</b>	<b>5%</b>	<b>%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://repositori.buddhidharma.ac.id">repositori.buddhidharma.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="https://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="https://eprints.ums.ac.id">eprints.ums.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="https://etheses.iainponorogo.ac.id">etheses.iainponorogo.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="https://ejournal.uniska-kediri.ac.id">ejournal.uniska-kediri.ac.id</a> Internet Source	<1%
6	<a href="https://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	<1%
7	<a href="https://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	<1%
8	<a href="https://eprints.untirta.ac.id">eprints.untirta.ac.id</a> Internet Source	<1%
9	<a href="https://repo.uinsatu.ac.id">repo.uinsatu.ac.id</a> Internet Source	<1%

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### Data Pribadi

---

Nama : Zhafirah Septianti  
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 13 September 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Warga Negara : Indonesia  
Alamat : Jalan Melati Raya – Warung Sumir RT 002/RW  
009 No. 33 Pondok Melati, Jatiwarna Bekasi  
Telepon : 081285740447  
Email : [zhafirahsept139@gmail.com](mailto:zhafirahsept139@gmail.com)

---

### Riwayat Pendidikan

SD Negeri Jatimurni 3	2014
SMP Negeri 24 Kota Bekasi	2016
SMA Negeri 7 Kota Bekasi	2019

---

### Kemampuan

Kemampuan komputer (*Ms. Word, Ms. Power Point, Ms. Excel*), kemampuan internet, berbahasa Inggris pasif.