

Pengelolaan Media Sosial Instagram Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat dalam Memenuhi Informasi Publik

Arli Nursiwan*, Rini Rinawati

Prodi Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*arlinursiwan14@gmail.com, nierini1984@gmail.com

Abstract. Instagram social media management is a management strategy to fulfill a predetermined goal/target/function. Based on the embodiment of Law No. 14 of 2008 regarding public information disclosure (KIP) in facilitating relations between the government and its people, the Instagram account @kemenkumhamjabar has 14.9 thousand followers and the public satisfaction index for services (IKM) is 19.01 which is categorized as a very good index value. However, the lack of public interaction on the media account is an unfortunate concern, seeing from the success of achieving the number of followers and also the achievement of the satisfaction value that underlies the researchers wanting to know how to manage Instagram social media @kemenkumhamjabar in fulfilling public information. The subjects in the study focused on the division of Public Relations, Bureaucratic Reform, and Public Relations Information Technology which took part in managing the Instagram social media account @kemenkumhamjabar. The concept used in this research is the Circular Model of SoMe for Social communication which includes Share, Optimize, Manage, Engage to create an effective management that does not waste energy. The research uses the Qualitative Case Study method to explore data from one case in depth to reveal the reality behind the case. The results in this study at the Instagram share stage were chosen because of its popularity and millennials who are considered to gather a lot on Instagram social media. Optimize is done by optimizing the use of Instagram features even though they still look minimal, making captions, and hashtags have not been maximized. At the manage stage, it can be seen that there is no monitoring from the PR to observe the development of Instagram which makes Instagram @kemenkumhamjabar look monotonous and minimal interaction. And at the Engage stage, it is only done by collaborating with influencers but not doing research on the audience, namely followers of @kemenkumhamjabar.

Keywords: *Management, Instagram, Public Relations, Government.*

Abstrak. Pengelolaan media sosial instagram adalah suatu strategi pengelolaan untuk memenuhi suatu tujuan/target/fungsi yang sudah ditentukan. Berdasarkan perwujudan undang – undang nomor. 14 Tahun 2008 mengenai (KIP) keterbukaan informasi publik dalam memfasilitasi hubungan antara pemerintah dengan masyarakatnya, Akun instagram @kemenkumhamjabar memiliki followers 14,9 Ribu dan indeks kepuasan masyarakat kepada layanan (IKM) 19,01 yang dikategorikan sebagai nilai indeks yang sangat baik. akan tetapi minimnya interaksi publik di akun media tersebut menjadi perhatian yang disayangkan, melihat dari kesuksesan pencapaian jumlah followers dan juga peraih nilai kepuasan yang mendasari peneliti ingin mengetahui bagaimana pengelolaan media sosial instagram @kemenkumhamjabar dalam memenuhi informasi publik. subjek dalam penelitian berfokus pada divisi Humas, Reformasi Birokrasi, dan Teknologi Informasi kehumasan yang ikut andil dalam mengelola akun media sosial instagram @kemenkumhamjabar. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini Circular Model of SoMe for Social communication yang meliputi Share, Optimize, Manage, Engage untuk menciptakan pengelolaan yang efektif dan tidak menghabiskan tenaga. Penelitian menggunakan metode Kualitatif Studi Kasus untuk menggali data dari satu kasus secara mendalam untuk membuka realitas di balik kasus. Hasil dalam penelitian ini pada tahap Share instagram dipilih karena kepopulerannya serta kaum milenial yang dinilai banyak berkumpul di sosial media instagram. Optimize dilakukan dengan mengoptimalkan penggunaan fitur-fitur instagram walaupun masih terlihat minim, pembuatan caption, dan hastag belum dimaksimalkan. Pada tahap manage terlihat bahwa tidak adanya monitoring dari pihak humas untuk mengamati perkembangan instagram yang menjadikan instagram @kemenkumhamjabar terlihat monoton dan minim interaksi. Dan pada tahapan Engage hanya dilakukan dengan berkolaborasi dengan influencer tetapi tidak dilakukannya riset mengenai audiens yaitu followers @kemenkumhamjabar.

Kata Kunci: *Pengelolaan, Instagram, Humas, Pemerintah.*

A. Pendahuluan

Belakangan ini media sosial sering digunakan dan dipercaya sebagai sumber informasi oleh masyarakat, bahkan dapat dibilang yang ada di media sosial sudah serupa dengan peran dan posisi jurnalis resmi dalam memberikan informasi terkini. Dengan media sosial pengguna dapat membuat informasi dan mengunggah pada akun medianya. Berdasarkan hal tersebut banyak dari korporasi, lembaga masyarakat, bahkan instansi pemerintah yang mulai memanfaatkan media sosial sebagai wadah informasinya, salah satunya instansi pemerintah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat.

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat ialah sebuah instansi vertikal dari Kementerian hukum dan HAM RI sebagai pusat, yang bertugas untuk melaksanakan tugas pokok serta fungsi kementerian dalam wilayah provinsi berdasarkan kebijakan menteri menurut perundangan – undangan. Memiliki fungsi untuk melaksanakan tugas perencanaan, pengendalian program, pengkoordinasian, dan pelaporan. Serta menyediakan layanan dibidang hak kekayaan intelektual, pemberian informasi hukum, dan administrasi hukum umum. Melaksanakan fasilitas pengembangan budaya hukum dan penyuluhan hukum, perancangan produk hukum daerah, serta konsultasi bantuan hukum. Pengkoordinasian oprasi pelaksanaan teknis di lingkungan kementerian hukum dan hak asasi manusia dibidang keimigrasian dan bidang pemasyarakatan.

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat memiliki fungsi melayani serta memberikan informasi terhadap publik sebagaimana perwujudan undang – undang Nomor. 14 Tahun 2008 mengenai (KIP) keterbukaan informasi publik dalam memfasilitasi hubungan baik antara pemerintah dengan masyarakatnya. Keterbukaan informasi publik (KIP) ialah sarana untuk mengoptimalkan pengawasan publik kepada penyelenggara pemerintahan dan badan publik lainnya. Dengan sistem yang demokratis perlu adanya ruang dan kepercayaan kepada masyarakat, dan perlu dilibatkannya masyarakat sesuai Undang – Undang Dasar (UUD) yang menuliskan “setiap masyarakat memiliki hak berkomunikasi dan mendapatkan informasi untuk mengembangkan diri mereka, dan lingkungan sosialnya, serta hak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan melalui segala jenis saluran yang tersedia”.

Dengan luasnya jangkauan publik kanwil Jawa Barat, maka perlu adanya upaya untuk menjalin hubungan yang baik dengan setiap publik salah satunya dalam hal pelayanan, kepuasan layanan perlu didukung oleh adanya media sosial sebagai efek dari cepatnya perkembangan teknologi yang mengubah pola kerja praktis *public relation*.

Instagram menjadi salah satu media sosial yang dimiliki oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat, memiliki *followers* terbanyak dari kemenkumham lainnya, @Kemenkumhamjabar juga dinilai memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat yang sangat baik. Akan tetapi, melihat dari banyaknya jumlah *followers* dan peraihan nilai indeks kepuasan yang sangat baik terdapat kekurangan dalam merangkul publik untuk ikut berkontribusi membangun informasi yang diperlukan oleh publiknya.

Minimnya interaksi antara publik terhadap akun dengan minimnya jumlah *like* dan lambatnya respon balasan komentar pada akun tersebut menjadikan hal yang disesalkan apalagi melihat dari suksesnya peraihan nilai dan banyaknya jumlah *followers* akun tersebut.

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisa serta mengkaji lebih jauh mengenai “Pengelolaan Media Sosial Instagram Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat dalam Memenuhi Informasi Publik”.

Tujuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu untuk mengetahui penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pertimbangan pemilihan Instagram sebagai media publikasi Humas Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui Bagaimana pengelolaan media sosial instagram oleh Humas Kantor Wilayah. Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat dalam memenuhi kebutuhan informasi publik.
3. Untuk mengetahui bagaimana hambatan dan penyelesaian hambatan yang ada dalam proses pengelolaan media sosial humas Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM

Jawa Barat

B. Metodologi Penelitian

Penelitian menggunakan metode Kualitatif Studi Kasus untuk menggali data dari satu kasus secara mendalam untuk membuka realitas di balik kasus. Hasil dalam penelitian ini pada tahap Share instagram dipilih karena kepopulerannya serta kaum milenial yang dinilai banyak berkumpul di sosial media instagram. Optimize dilakukan dengan mengoptimalkan penggunaan fitur-fitur instagram walaupun masih terlihat minim, pembuatan caption, dan hastag belum dimaksimalkan. Pada tahap manage terlihat bahwa tidak adanya monitoring dari pihak humas untuk mengamati perkembangan instagram yang menjadikan instagram @kemenkumhamjabar terlihat monoton dan minim interaksi. Dan pada tahapan Engage hanya dilakukan dengan berkolaborasi dengan influencer tetapi tidak dilakukannya riset mengenai audiens yaitu followers @kemenkumhamjabar.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pemilihan Instagram sebagai Media Publikasi Humas Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat

Kepopuleran instagram yang pada saat ini banyak digunakan oleh masyarakat dari berbagai rentang usia menjadikan instagram sebagai media yang cocok untuk dimanfaatkan sebagai media informasi. Hal tersebut disebabkan oleh beragamnya fitur-fitur dan kemudahan dalam penggunaan media sosial instagram yang pada saat ini terus di perbaharui mengikuti perkembangan zaman oleh pihak instagram. Dalam pemilihan instagram sebagai media publikasi informasi dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat hal pertama didasari oleh perkembangan zaman yang begitu cepat serta jumlah pengguna instagram yang banyak didominasi oleh generasi milenial, alasan kedua ialah bentuk dari pelaksanaan kepatuhan terhadap Undang-Undang yang berlaku, dan alasan yang ketiga dalam pemilihan Instagram ialah banyaknya fitur-fitur yang dinilai dapat membantu pelaksanaan kegiatan Humas pada media sosial Instagram. Dalam hal tersebut Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat menargetkan sasaran pada kaum milenial yang dinilai perlu memahami informasi serta memanfaatkan segala layanan yang disediakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat.

Keunikan instagram juga ada pada keberagaman fitur-fitur yang menjadi salah satu alasan dipilihnya Instagram sebagai media publikasi Humas. Pada media sosial instagram terdapat banyak fitur-fitur yang menjadikan instagram ramai digunakan, yang diantaranya hastag, like, instastory, suaran langsung, IGTV, Reels, Pengikut (Followers), dan Mengikuti (Following). Pada akun media sosial instagram @kemenkumhamjabar jumlah total pengikut (followers) mencapai 17,5 Ribu dalam hal ini ada 17,5 Ribu akun instagram aktif yang memantau atau mengikuti perkembangan akun media sosial instagram tersebut, 17,5 Ribu akun tersebut dapat mengakses informasi yang dibagikan oleh @kemenkumhamjabar langsung pada Smartphone mereka tanpa harus mencari informasi dengan mengetik ulang di kolom pencarian karena mereka sudah mengikuti akun media sosial @kemenkumhamjabar.

Namun dilihat dari total jumlah pengikut 17,5 Ribu akun tidak menjadikan setiap postingan instagram @kemenkumhamjabar ramai dari like atau komen, hanya beberapa postingan dan beberapa kategori postingan yang memiliki jumlah likes dan komen. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada beberapa minat kategori dari khalayak atau followers akun @kemenkumhamjabar dalam penerimaan informasi atau bentuk penyampaian informasi yang mereka sukai. IGTV, dan Reels menjadi postingan yang banyak disukai oleh followers instagram @kemenkumhamjabar karena dalam IGTV dan Reels bentuk penyampaian informasi melalui Audio Visual, nyatanya followers @kemenkumhamjabar lebih menyukai informasi yang disampaikan melalui video dan narasi pendek dari video tersebut. Hal ini menjadikan instagram menarik karena berbagai macam fitur yang disediakan dan para pemilik akun instagram khususnya @kemenkumhamjabar harus memanfaatkan dan memaksimalkan fitur-fitur yang ada pada instagram sesuai dengan minat dan ketertarikan publiknya (followers akun @kemenkumhamjabar).

Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh Humas Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Publik

Dalam sebuah pengelolaan media sosial terdapat berbagai konsep yang berbeda beda, konsep Luttrell dalam bukunya yang berjudul *Social Media : How to Engage, Share, and Connect*, di ambil dikarenakan dalam pengelolaan media sosial harus memiliki tujuan dan dalam penyampaian tujuan tersebut perlunya mencegah kegiatan yang menghabiskan tenaga atau waktu. Van Dijk dalam Nasrullah (2015) menyatakan bahwa media sosial merupakan platform media yang memfokuskan pada eksistensi pengguna yang memfasilitasi mereka dalam beraktivitas maupun berkolaborasi. Pada pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh instansi pemerintahan seharusnya memiliki strategi dan teknik dalam menggunakan media sosial, ketika diterapkan dengan benar, baik dalam perencanaan, dapat menjadikan suatu kegiatan yang baik yang dapat digunakan suatu hal yang baru seperti menjadikan tempat bagi khalayak untuk berpartisipasi dalam diskusi yang penting dan berkaitan dengan instansi pemertintah khususnya Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat.

Tahap share dilakukan oleh divisi humas, reformasi birokrasi, dan teknologi informasi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat dinilai baik, dengan memanfaatkan keunikan instagram sebagai media sosial yang banyak digandrungi karna sifatnya yang mudah diakses serta fitur-fitur menarik didalamnya.

Pada tahap share yang dilakukan oleh Divisi Humas, Reformasi Birokrasi, dan Teknologi Informasi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat berupa konten postingan instagram juga didapatkan tujuan dari kegiatan sahare tersebut yaitu mengarapkan terjadinya interaksi dari masyarakat. pada penulisan caption dan keterangan postingan diharapkan akan menimbulkan interaksi antara pihak pengelola dengan masyarakat melalui kolom komentar atau direct message. Hal ini berkaitan dengan karakteristik dari media sosial yaitu interaktif, artinya media sosial dibuat untuk memudahkan interaksi sosial dan diharapkan mampu menerapkan komunikasi dua arah atau lebih. Selain itu pada pengelolaan media sosial Instagram juga merupakan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses administrasi pengelolaan atau pengurusan suatu lembaga/instansi menurut Samodra Wibawa (2012:149) diantaranya:

1. Sebagai transparansi politik dan administrasi, dapat dilihat dengan beberapa konten sosial media Instagram @kemenkumham yang seringkali meng-update kegiatan, perubahan, bahkan yang terakhir dapat dilihat postingan mengenai anggaran dari pemerintah pusat
2. sebagai partisipasi tersampainya informasi secara cepat, dengan media sosial instagram yang memiliki jangkauan yang luas serta kemudahan dalam berbagi postingan, menjadikan proses pembagian informasi dapat dilakukan secara cepat dan serentak meluas.
3. Efisiensi, sebagai wujud perubahan dan mengikuti perkembangan zaman instagram @kemenkumhamjabar menciptakan efisiensi dalam segi penyebaran informasi secara serentak berdasarkan target-target khalayak yang sudah ditentukan.

Tahap Optimize akun media sosial instagram @kemenkumhamjabar dinilai sudah memaksimalkan beberapa tahapan diantaranya pengecekan Manton, Tag, Direct Message. hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk ikut terlibat dan terus mengikuti perkembangan perbincangan yang dilakukan oleh publik dan membantu proses penyampaian informasi pesan menjadi lebih baik dan beragam. serta keterlibatannya menggunakan instagram dari 2013 yang berarti sudah 9 tahun mereka mengelola medianya menjadikan mereka mulai menyadari pentingnya mengikuti update perbincangan publiknya.

Berkaitan dengan manfaat media sosial menurut Nasrullah (2015) Humas Kantor Wilayah Kemneterian Hukum dan HAM Jawa Barat memanfaatkan medianya sebagai :

1. Sosial media untuk bersosialisasi : pada akun media sosial instagram @kemenkumham komunikasi dapat berjalan kapan saja karena fitur komen dan direct message tidak pernah ditutup. Hal utama dalam media sosial ialah media sosial merupakan media yang diciptakan sebagai media bersosialisasi.
2. Penyalur Hobi/Minat : dalam media sosial khususnya media sosial instagram

@kemenkumhamjabar ini merupakan tempat bagi peminat informasi yang berkaitan dengan pemerintahan dan instansi pemerintah.

3. Memberikan Informasi ter-update ; macam-macam informasi dibagikan oleh akun media sosial instagram @kemenkumhamjabar dan tentunya informasi tersebut merupakan informasi terbaru (ter-update) yang berkaitan dengan pemerintahan.

Pada tahap manage sesuai dengan apa yang di sebutkan Luttrell, ada tiga aspek yaitu bagaimana subjek melakukan monitoring, bagaimana subjek memberikan respon cepat, dan bagaimana subjek melakukan interaksi dengan real-time. Pada pengelolaan akun media sosial instagram @kemenkumhamjabar dapat dilihat beberapa tahap yang belum di lakukan serta dimaksimalkan diantaranya pada tahap ini ialah respon cepat serta interaksi real-time yang belum di lakukan pada pengelolaan media sosial instagram @kemenkumhamjabar, hal tersebut berhubungan dengan beberapa latar belakang pendidikan anggota staff humas dan juga pembagian tugas staff humas yang belum mengerucut. pada tahap manage ini dilakukan dengan pembuatan laporan setiap 6 bulan sekali hal tersebut bersamaan dengan penggantian staff pengelola, laporan tersebut menjelaskan tentang perkembangan jumlah followers, like, dan postingan.

Tetapi pada tahap merespon komentar yang sebetulnya merupakan tahap yang sangat penting Humas @kemenkumhamjabar belum memaksimalkan tahap tersebut. Hal tersebut disebabkan karena pada pengelolaan akun instagram @kemenkumhamjabar tidak adanya staff khusus yang ditugaskan untuk memantau dan memberikan respon komentar secara cepat. Padahal dalam penjabaran manage menurut Luttrell pada tahap inilah komunikator (Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat) mengatur medianya dengan baik, dari adanya monitoring dapat di ambil keputusan-keputusan yang krusial dalam perbaikan pengelolaan media sosial instagram @kemenkumhamjabar. Pada tahap quick respons juga dapat dilihat bahwa banyaknya komentar yang tidak ditanggapi (dibalas) menjadikan komentar pada setiap postingan yang ada di akun instagram @kemenkumhamjabar sepi. Tahap respon real-time juga tidak dilakukan pada instagram @kemenkumhamjabar, fitur instagram live belum digunakan oleh Humas, Reformasi Birokrasi, dan Teknologi Informasi dalam penyampian pesan dan tanya jawab secara real-time.

Tahap Engage pengelola media sosial instagram @kemenkumhamjabar dapat dinilai cukup baik dalam menentukan target audience nya. tujuan awal pembuatan instagram yaitu untuk merangkul kaum milenial atau anak-anak muda agar dapat memanfaatkan informasi yang diberikan, hal tersebut berkaitan dengan rata-rata umur anggota staff humas yang dapat dibilang tergolong muda yang menjadikan tahap engage dalam pengelolaan media sosial instagram @kemenkumhamjabar sudah dijalankan. bekerja sama dengan brand atau influncer sudah dilakukan sebagai tokoh yang dapat memberikan pengaruh atau contoh yang baik dalam penerapan pesan yang diterapkan secara nyata, dalam hal ini akun media sosial instagram @kemenkumhamjabar dapat dinilai baik, akan tetapi pada tahap riset audiens dan tahap cara meraih target audience yang sudah ditentukan, belum dilakukan secara baik dan maksimal. Masih minimnya kegiatan riset yang dilakukan atas audiens (Followers instagram @kemenkumhamjabar) dan kurang ditingkatkan lagi keberagaman dalam pembuatan konten yang dapat menarik minat dari audiens untuk membaca dan mengklik informasi.

Dalam upaya meraih target audience Humas Kantor Wilayah Kemenkumham Jabar selaku pengelola akun media sosial instagram @kemenkumhamjabar melakukan pembuatan konten informasi, edukasi, dll yang dikemas semenarik mungkin serta mengikuti perkembangan trend dan juga isu yang bertujuan terciptanya ketertarikan target audience untuk mengetahui dan memanfaatkan informasi yang didapatkan, Tetapi hal tersebut tidak dibarengi dengan riset yang matang sebelumnya.

Hambatan dan Penyelesaian Hambatan yang Ada dalam Proses Pengelolaan Media Sosial Humas Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat

Dalam hal ini hambatan-hambatan yang ditemui pihak humas sudah di selesaikan dengan cara yang cukup baik diantaranya hambatan managerial dan juga hambatan sumber daya, diselesaikan dengan melakukan beberapa perubahan dan penyesuaian yang diperlukan.

Hambatan pertama ialah tuntutan dari atasan untuk memposting sesuatu diluar agenda

yang telah ditentukan oleh Humas. Hal tersebut menjadikan pada pengelolaan media sosial instagram @kemenkumhamjabar dalam penentuan agenda posting memiliki fleksibilitas yang tinggi. Hambatan yang kedua ada pada sumber daya ahli dalam pengelolaan yang diatasi dengan menempatkan beberapa anggota staff dengan kemampuan yang dimiliki. Hambatan yang ketiga ada pada sarana prasarana yang dinilai kurang dalam proses pengelolaan media sosial instagram @kemenkumham. Hal tersebut diatasi dengan menjalin kerja sama dengan beberapa penerima layanan sewa alat.

Dalam penyelesaian hambatan yang dilakukan oleh pengelola media sosial instagram @kemenkumhamjabar yaitu divisi Humas dilakukan dengan cara menempatkan SDM ahli dibidang tertentu sesuai dengan keahliannya. Hal tersebut mulai diterapkan dengan harapan pengelolaan media sosial instagram @kemenkumhamjabar menjadi lebih baik, dalam penyelesaian hambatan mengenai kurangnya feedback masyarakat pihak Humas berupaya memperoleh Feedback sebanyak banyaknya dalam agenda besar seperti penerimaan CPNS atau sambutan hari raya, hal tersebut bertujuan untuk menutupi kepasifan pihak pengelola dalam merespon komentar di agenda sebelumnya. Dalam penyelesaian hambatan kurangnya sarana prasarana pihak Humas melakukan kerjasama sewa alat dengan beberapa tempat sewa untuk menunjang kebutuhan dalam pengelolaan media sosial sesuai dengan agenda konten yang akan dibuat.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan untuk menjawab pertanyaan mengenai “Pengelolaan Media Sosial Instagram Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat Dalam Memenuhi Informasi Publik” dapat ditarik kesimpulan bahwa: Pemilihan media sosial instagram @kemenkumhamjabar sebagai media penyebaran informasi publik didasari oleh kepopuleran instagram pada saat ini dengan jumlah pengguna instagram yang banyak, serta banyak berkumpulnya kaum milenial di media sosial instagram

Pada pengelolaan media sosial Instagram @kemenkumhamjabar dapat ditarik kesimpulan bahwa pada tahap Share divisi Humas, Reformasi Birokrasi, dan Teknologi Informasi memanfaatkan kepopulerannya Instagram serta banyaknya fitur-fitur yang dapat mendukung peraktek kehumasan, kegiatan share tersebut bertujuan untuk menjalankan interaksi antar pihak Kantor Wilayah kemenkumham Jabar dengan publiknya. Selanjutnya pada tahap Optimize pihak humas melakukan kegiatan pengecekan medianya dengan membaca dan mengamati pesan masuk, tag, kolom komentar dan hastag. Pada tahap manage, terlihat bahwa humas tidak melakukan monitoring instagram secara maksimal serta respon-respon dari pengelola terhadap pertanyaan-pertanyaan khalayak terlihat lambat, hal tersebut menjadikan jumlah komen pada postingan instagram tersebut tidak banyak. Yang terakhir pada tahap engage dalam pengelolaan media sosial instagram @kemenkumhamjabar dapat ditarik kesimpulan bahwa Humas Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat sudah menyadari pentingnya seseorang tokoh yang dapat merubah masyarakat (influencer), Akan tetapi pada tahap riset audiens ditarik kesimpulan bahwa kurangnya riset terhadap audiens secara berkala yang menjadikan postingan-postingan instagram dari akun @kemenkumhamjabar tidak bervariasi. Hambatan yang dialami oleh divisi humas dalam pengelolaan media sosial instagram @kemenkumhamjabar ada pada hambatan managerial dan juga sumber daya.

Daftar Pustaka

- [1] Effendy, Onong Uchjana. 2001. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya,
- [2] Fitri Alam Nasyroh. 2020. “Strategi Pengelolaan Instagram @infoponorogo sebagai Media Informasi tentang Kabupaten Ponorogo”. Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri (IAIN).
- [3] Galloway, Chris. 2005. “Cyber-PR and "Dynamic Touch". dalam Jurnal Public Relations Review 31 (hlm.572-577).
- [4] Hafiz, Yanti, Lilis. 2019. “Pengelolaan Instagram @Humas_Sumedang Sebagai Media Komunikasi dan Media Informasi oleh Humas Sekertariat Daerah Sumedang”. Sumedang: Universitas Padjadjaran.

- [5] Laksamana, Agung. 2015. “Profesi Public Relations Indonesia dalam Era Digital,” dalam *Jurnal Public Relations Indonesia, Jurnal Media dan Komunikasi*. Volume 2, Nomor 3, 2015 (hlm. 6-16).
- [6] Nugroho, 2003. *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- [7] Ruslan, R. 2002. *Manajemen Humas dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo
- [8] Ruslan, Rosady 2012. *Manajemen Public Relations dan media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- [9] Anbiya, Nida Nur. Aning Sofyan. (2021). *Indonesia Digital Public Diplomacy on @kemu_ri Instagram: Benefit and Challenges during COVID-19*. *Jurnal Riset Manajemen Komunikasi Universitas Islam Bandung*. 1 (1). 36-45