

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL PADA AKTIVITAS  
DIGITAL PUBLIC RELATIONS DALAM  
MENINGKATKAN CITRA DPRD PROVINSI RIAU**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)  
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Riau

**SYARIFAH NAMIRA AZZAHRA**

**NPM : 189110125  
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**PEKANBARU**

**2022**

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

— Nama : Syarifah Namira Azzahra  
NPM : 189110125  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenjang Pendidikan : Strata-Satu (S-1)  
Hari/Tanggal Ujian Skripsi : 04 April 2022  
Judul Penelitian : *Pemanfaatan Media Sosial Pada Aktivitas Digital Public Relations Dalam Meningkatkan Citra DPRD Provinsi Riau*

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk disidangkan dalam ujian Komprehensif.

Pekanbaru, 12 April 2021

Menyetujui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Pembimbing

(Dr. Fatmawati, S. IP., MM)

(Cutra Aslinda, M.I.Kom )

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI**

Nama : Syarifah Namira Azzahra  
NPM : 18910125  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Hari/Tanggal Komprehensif : Senin / 4 April 2022  
Judul Skripsi : Pemanfaatan Media Sosial Pada Aktivitas Digital  
Public Relations Dalam Meningkatkan Citra DPRD Provinsi Riau

Naskah ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Komunikasi dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

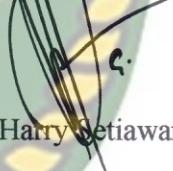
Pekanbaru, 12 April 2022  
Tim Seminar

Ketua,



Cutra Aslinda, M.I.Kom

Anggota,



Dr. Harry Setiawan, M.I.Kom

Mengetahui,

Wakil Dekan I



Cutra Aslinda, M.I.Kom

Anggota



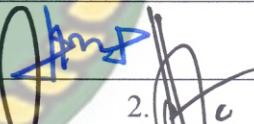
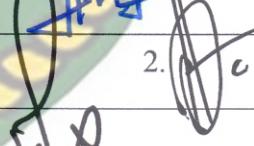
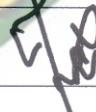
Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

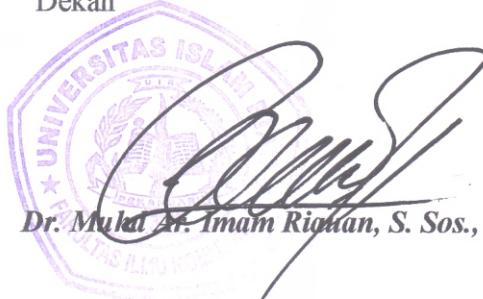
Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau, Nomor : 0479/A-UIR/3-Fikom/2022 Tanggal **30 Maret 2022** maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini **Senin Tanggal 04 April 2022 Jam : 11:00 – 12:00 WIB** bertempat di ruang Konfrensi Pers Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiswa atas :

Nama	:	Syarifah Namira Azzahra
NPM	:	189110125
Program Studi	:	Ilmu Komunikasi
Jenjang Pendidikan	:	Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi	:	“Pemanfaatan Media Sosial Pada Aktivitas Digital Public Relations Dalam Meningkatkan Citra DPRD Provinsi Riau” .
Nilai Ujian	:	Angka : “80,4” ; Huruf : “A-”
Keputusan Hasil Ujian	:	Lulus
Tim Penguji	:	

NO	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Cutra Aslinda, M.I.Kom	Ketua	1. 
2.	Dr. Harry Setiawan, M.I.Kom	Penguji	2. 
3.	Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom	Penguji	3. 

Pekanbaru, 4 April 2022

Dekan



*Dr. Mukti Ar. Imam Riqwan, S. Sos., M.I Kom*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PEMANFATAAN MEDIA SOSIAL PADA AKTIVITAS *DIGITAL PUBLIC RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN CITRA DPRD PROVINSI RIAU**



Tim Pengaji,

Tanda Tangan,

Cutra Aslinda, M.I.Kom

Dr. Harry Setiawan, M.I.Kom

Eka Fitri Qurniawati,M.I.Kom

*[Handwritten signatures of Cutra Aslinda, Dr. Harry Setiawan, and Eka Fitri Qurniawati over three horizontal lines]*

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syarifah Namira Azzahra  
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 10 November 2000  
NPM : 189110125  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
FAKULTAS : Ilmu Komunikasi  
Alamat/No Tlp : Jl. Kesatria Gg. Kesatria No.26/  
081290570613  
Judul Proposal/Skripsi : Pemanfaatan Media Sosial Pada Aktivitas *Digital Public Relations* dalam Meningkatkan Citra DPRD Provinsi Riau.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali pengarahan Tim Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam daftar Pustaka.
4. Bersedia untuk mempublikasikan karya tulis saya di Jurnal Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Pernyataan ini sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dari apa yang saya nyatakan di atas (point 1-3), maka saya bersedia menerima sanksi pembatalan nilai Ujian Komprehensif dan atau pencabutan gelar akademik keserjanaan saya dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 21 Maret 2021  
Yang Menyatakan,



Syarifah Namira Azzahra

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Wr Wb

Pertama-tama saya ucapan puji beserta syukur dan terima kasih untuk Allah SWT, karena berkat seluruh anugerah dan nikmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat mentuntaskan skripsi ini.

Karya tulis ini saya hadiahkan untuk Orangtua Tercinta serta adik saya yang senantiasa memberikan kasih sayang yang luar biasa, cinta kasih, dukungan, pengorbanan yang tidak mengenal lelah dan doa tiada hentinya yang tidak pernah terbalaskan dan terlupakan sampai kapanpun.



## MOTTO

“ Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS Al Insyirah 5)

“ Berpikirlah positif, tidak peduli seberapa keras kehidupanmu.”

(Ali bin Abi Thalib)

“Kesuksesan bukan milik orang yang tidak pernah gagal, namun milik orang yang selalu gagal namun tahu kapan harus menata kembali”

(NA)



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirahmanirrahim*

Alhamdulillah segala karunia dan rahmatnya penulis ucapan puji dan syukur untuk Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pemanfaatan Media Sosial Pada Aktivitas *Digital Public Relations* Dalam Meningkatkan Citra DPRD Provinsi Riau” dengan tepat waktu. Penelitian ini ditujukan untuk melengkapi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar sarjana S-1 dalam bidang Ilmu Komunikasi.

Dalam kesempatan ini, penulis sangat sadar bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya dorongan serta songkongan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin menuturkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Dr. Muhd. AR Imam Riauan, M.I.Kom.
2. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Dr. Fatmawati, S,IP., MM.
3. Dosen Pembimbing Cutra Aslinda, M.I.Kom yang sudah memberikan motivasi, ide, dan pemikiran serta menyediakan waktu saat proses penyelesaian skripsi ini.
4. Dosen penguji Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom dan Dr. Harry Setiawan, M.I.Kom yang telah memberikan saran, bimbingan, serta masukan dalam skripsi ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang telah membimbing, memberikan banyak ilmu, dan pengalaman dibidang komunikasi kepada penulis.

- 
6. Pimpinan dan Staff Sub Bagian Humas DPRD Provinsi Riau yang sudah mendukung dalam mendapatkan data yang diperlukan dalam penyelesaian skripsi ini.
  7. Terimakasih atas dukungan, bantuan, pencerahan, dan semangatnya dari keluarga kedua yaitu Pebi, Pina, Fara, Puput, Tesa, Yola, Sanas, Ridha dan Indah.
  8. Serta terimakasih juga untuk teman dan sahabat lainnya yang juga menyemangati pada penyusunan skripsi ini yaitu Atun, Alwi, Yoga, Gerin, Shinta dan Nami.
  9. Dan Terimakasih untuk teman-teman di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau angkatan 2018, serta untuk pihak-pihak yang terkait dalam waktu penyelesaian skripsi ini yang sengaja atau pun tidak sengaja telah membantu penulis.

Semoga seluruh dorongan serta sokongan yang berharga ini mendapatkan berkah dari Allah SWT, Amin ya Allah. Penulis sangat sadar bahwa masih adanya kekurangan dari penyusunan skripsi ini. Maka dari itu kritik beserta saran yang dapat mendorong penulis sangat diperlukan sebagai motivasi bagi penulis agar dapat menjadi berkembang dan lebih baik lagi kedepannya.

Pekanbaru, Maret 2022

Penulis

Syarifah Namira Azzahra

## DAFTAR ISI

Judul (Cover) .....	i
Persetujuan Pembimbing .....	ii
Persetujuan Tim Penguji Skripsi.....	iii
Berita Acara Ujian Skripsi.....	iv
Lembar Pengesahan.....	v
Lembar Pernyataan .....	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Motto .....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
Abstrak.....	xvi
<i>Abstract.....</i>	<i>xvii</i>
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah Penelitian .....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian .....	7
C. Fokus Penelitian .....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1. Tujuan .....	8
2. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Literatur .....	10
1. Komunikasi .....	10
a. Pengertian Komunikasi .....	10
b. Unsur Unsur Komunikasi.....	8
2. Pemanfaatan .....	11
a. Pengertian Pemanfaatan .....	11
3. <i>Public Relations</i> (Humas) .....	12
a. Pengertian <i>Public Relations</i> (Humas) .....	12
b. Tujuan Humas .....	13
c. Peran Humas .....	14
4. Media Digital .....	15
a. Pengertian Media Digital .....	15
b. Karakteristik Media Digital.....	16
5. Media Sosial.....	18
a. Pengertian Media Sosial.....	18
6. Konsep <i>Digital Public Relations</i> .....	19
7. Citra.....	20
a. Pengertian Citra .....	20
b. Jenis-Jenis Citra .....	20
c. Faktor Pembentukan Citra .....	21
d. Proses Pembentukan Citra .....	22

8. Tugas Humas dan Perpustakaan DPRD Provinsi Riau .....	24
B. Definisi Operasional.....	25
C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	27
<b>BAB III: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	28
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	28
1. Subjek Penelitian.....	28
2. Objek Penelitian.....	29
C. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
D. Sumber Data.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	32
G. Teknik Analisis Data.....	33
<b>BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	35
1. Gambaran Umum Sekretariat DPRD Provinsi Riau .....	35
2. Tugas dan Fungsi Sekretariat DPRD Provinsi Riau .....	36
3. Subbagian Humas dan Perpustakaan DPRD Provinsi Riau .....	37
B. Hasil Penelitian .....	38
1. Web DPRD Provinsi Riau.....	40
2. Instagram DPRD Provinsi Riau .....	47
3. Youtube DPRD Provinsi Riau .....	57
4. Fanspage DPRD Provinsi Riau .....	61
C. Pembahasan Penelitian.....	64
<b>BAB V: PENUTUP .....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan .....	69
B. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>BIODATA PENULIS</b>	

## **Daftar Tabel**

Tabel 2.1 Perbedaan Antara Era Media Pertama dan Kedua .....	16
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Subjek Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Rencana Jadwal Kegiatan Penelitian .....	30



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

## Daftar Gambar

Gambar 1.1 Platform Digital DPRD Provinsi Riau .....	4
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Media Sosial di Indonesia .....	6
Gambar 2.1 Proses Pembentukan Citra.....	22
Gambar 4.1 Gedung DPRD Provinsi Riau.....	35
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Sub Bagian Humas.....	38
Gambar 4.3 Proses Peliputan Kegiatan DPRD Provinsi Riau .....	43
Gambar 4.4 Proses Pemostingan Berita Pada Web DPRD Riau .....	44
Gambar 4.5 Tampilan dan Isi Web Resmi DPRD Riau.....	46
Gambar 4.6 Ciri Khusus Postingan Instagram DPRD Riau.....	49
Gambar 4.7 Aktivitas DPRD Riau dalam Bidang Pemerintahan.....	51
Gambar 4.8 Aktivitas DPRD Riau dalam Bidang Sosial dan Masyarakat.....	52
Gambar 4.9 Aktivitas DPRD Riau dalam Bidang Pendidikan.....	53
Gambar 4.10 Aktivitas DPRD Riau dalam Bidang Olahraga, Seni dan Keagamaan .....	54
Gambar 4.11 Sorotan dan <i>Reels</i> pada Instagram DPRD Riau .....	55
Gambar 4.12 Tampilan dan Isi Youtube Resmi DPRD Riau.....	58
Gambar 4.13 Jam Tayang dan <i>Subscriber</i> Youtube DPRD Riau .....	60
Gambar 4.14 Tampilan dan Isi Fanspage Resmi DPRD Riau .....	62
Gambar 4.15 Kegiatan <i>Media Relations</i> DPRD Riau .....	66
Gambar 4.16 Korelasi Antar Media Sosial .....	67
Gambar 4.17 Korelasi Antara Fanspage dan Web .....	68
Gambar 4.18 Penjelasan Pemanfaatan Media Sosial .....	70

## Daftar Lampiran

- Lampiran 1 : SK Pembimbing
- Lampiran 2 : Plagiasi
- Lampiran 3 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 4 : Data Dokumentasi Narasumber
- Lampiran 5 : Surat Izin Riset
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Telah Melakukan Riset



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

## Abstrak

### Pemanfataan Media Sosial Pada Aktivitas *Digital Public Relations* Dalam Meningkatkan Citra DPRD Provinsi Riau

Syarifah Namira Azzahra

189110125

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pemanfataan media sosial pada aktivitas *digital public relations* dalam meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau. Penelitian ini lebih berfokus dalam menjabarkan langkah-langkah serta bentuk pemanfataan media sosial dalam meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *interactive model* yang terdiri dari tiga tahap yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*display*), dan kesimpulan (*conclusions drawing/verifying*). Subjek dari penelitian ini adalah 4 orang staff humas DPRD Provinsi Riau yang memiliki kredibilitas dalam mengelola media sosial dan merupakan koordinator dari masing-masing media sosial yang dikelola, yaitu Koordinator Web, Koordinator Instagram, Koordinator Youtube dan Koordinator Fanspage. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk pemanfataan media sosial yang dilakukan adalah dengan memaksimalkan konten yang diposting pada setiap media yang dikelola dan setiap media mempunyai fungsinya masing-masing. Pada Web berita yang diposting cenderung berupa rilis yang lengkap, pada Instagram lebih kepada audio visual, foto, sotoran dan *reels*, pada Fanspage informasi yang diposting sama dengan Instagram sedangkan Youtube hanya digunakan sebagai media *live streaming* pada Rapat Paripurna dan rapat penting lainnya.

**Kata Kunci:** Media Sosial, *Digital Public Relations*, Pemanfaatan, Meningkatkan Citra, DPRD Provinsi Riau.

## *Abstract*

### *Utilization of Social Media in Digital Public Relations Activities in Improving the Image of the DPRD Riau Province*

Syarifah Namira Azzahra

189110125

*This study aims to determine how the use of social media in digital public relations activities in improving the image of the DPRD Riau Province. This study focuses more on outlining the steps and forms of utilizing social media in improving the image of the Riau Provincial DPRD. This research method uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques used in this study are observation, interviews, and documentation. The data analysis used in this study uses an interactive model which consists of three stages, namely data reduction (data reduction), data presentation (display), and conclusions (conclusions drowning/verifying). The subjects of this study were 4 public relations staff of the Riau Provincial DPRD who have credibility in managing social media and are the coordinators of each managed social media, namely the Web Coordinator, Instagram Coordinator, Youtube Coordinator, and Fanspage Coordinator. The results of this study indicate that the form of utilizing social media is to maximize the content posted on each managed media and each media has its function. On the Web, the news posted tends to be in the form of complete releases, on Instagram it is more for audiovisuals, photos, comments, and reels, on Fanspage the information posted is the same as on Instagram, while Youtube is only used as a live streaming medium at Plenary Meetings and other important meetings.*

**Keywords:** *Social Media, Digital Public Relations, Utilization, Improving Image, DPRD Riau Province.*

## خلاصة

استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في أنشطة العلاقات العامة الرقمية في تحسين صورة المجلس الإقليمي لممثلي الشعب في مقاطعة رياو

Syarifah Namira Azzahra  
189110125

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في أنشطة العلاقات العامة الرقمية في تحسين صورة مجلس ممثلي الشعب الإقليمي في مقاطعة رياو. تركز هذه الدراسة بشكل أكبر على تحديد خطوات وأشكال يستخدم هذا الأسلوب. استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تحسين صورة مجلس النواب الإقليمي لمقاطعة رياو البحثي منهجاً نوعياً مع منهج وصفي. تقنيات جمع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة هي الملاحظة والمقابلات والتوثيق. يستخدم تحليل البيانات المستخدم في هذه الدراسة نموذجاً تفاعلياً يكون من ثلاث مراحل ، وهي تقليل البيانات وعرض البيانات والاستنتاجات. كانت موضوعات هذه الدراسة عبارة عن أربعة من موظفي العلاقات العامة الذين يمتلكون بالمصداقية في إدارة وسائل التواصل الاجتماعي وهم رياو في مجلس النواب الإقليمي لمقاطعة موقع يوتوب ومنسق انستغرام المنسقون لكل من وسائل التواصل الاجتماعي المدارسة ، أي منسق الويب ومنسق تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن شكل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي هو تعظيم صفحة المعجبين ومنسق المحتوى المنشور على كل وسائل مدارسة وكل وسيلة لها وظيفتها الخاصة. على الويب ، تمثل الأخبار المنشورة إلى أن التعليقات والبكرات ، وفي فهي أكثر للمرئيات الصوتية والصور انستغرام تكون في شكل إصدار كامل ، أما على فقط كوسيلة موقع يوتوب ، بينما يتم استخدام انستغرام ، تكون المعلومات المنشورة هي نفسها صفحة المعجبين صفحة بث مباشر في المجتمعات العامة والمجتمعات المهمة الأخرى.

الكلمات المفتاحية: وسائل التواصل الاجتماعي ، العلاقات العامة الرقمية ، الاستخدام ، تحسين الصورة ، مجلس ممثلي الشعب الإقليمي لمقاطعة رياو



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah Penelitian**

Humas menurut Cutlip, Center dan Broom dalam Tendean (2013: 3) merupakan fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut. Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa humas merupakan salah satu bagian penting dalam sebuah organisasi/instansi, yang memegang peran untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap organisasi/instansinya melalui pengelolaan citra yang baik.

Humas memiliki banyak jenisnya, salah satunya Humas Pemerintahan. Menurut Lattimore dalam Lubis (2012: 52) fungsi yang paling dasar dari humas dalam bidang pemerintahan adalah ikut serta membantu pemerintah dalam mensosialisasikan dan memberi informasi mengenai instansi yang bersangkutan untuk mencapai tujuan organisasi, selain itu humas juga harus mampu meningkatkan sikap responsif pemerintah agar terjadi saling pengertian antara pemerintah dan publiknya. Selain itu, ada beberapa tujuan humas pemerintahan yaitu menciptakan citra positif melalui publikasi yang positif, menjembatani komunikasi antara kedua belah pihak dan juga membangun hubungan yang baik terhadap publiknya merupakan tujuan utama bagi praktisi *public relations* dalam melaksanakan peran dan tujuan kehumasan dengan maksimal untuk membangun citra atau nama baik lembaga/organisasi dan produk yang diwakilinya.

Citra menampilkan gambaran eksistensi sebuah organisasi/lembaga di mata publik, hal tersebut dapat dilihat melalui pandangan publik terhadap organisasi yang bersangkutan(Cengel & Guzeleik, dalam Elitear dkk 2021: 33). Setiap organisasi mempunyai citra, besarnya citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya (Soemirat dan Ardianto, dalam Elitear dkk 2021: 33). Citra tediri dari citra positif dan negatif. Citra berkaitan dengan instansi maupun perseorangan dan citra merupakan hal penting yang melekat di benak khalayak terhadap instansi atau perseorangan tersebut. Jika citra seorang atau instansi baik, maka akan mudah mendapat kepercayaan dari khalayak luas. Melihat pentingnya fungsi citra tersebut bagi kepentingan organisasi pemerintah maka para praktisi humas pemerintah harus mampu membentuk, mempertahankan dan meningkatkan citra politik instansi pemerintah tersebut, salah satunya pada DPRD Provinsi Riau.

DPRD Provinsi Riau merupakan salah satu lembaga legislatif yang berkedudukan di tingkat provinsi. DPRD Provinsi Riau terdiri dari 65 orang anggota dewan yang tergabung kedalam 8 partai politik. Setiap anggota dewan beserta komisinya mempunyai kewajiban dan tugas yang harus dilaksanakan dalam merealisasikan aspirasi dan tanggung jawab terhadap masyarakat. Implementasi dari hal tersebut adalah dengan rapat dengar pendapat, reses, dan hal lainnya. DPRD Provinsi Riau mempunyai V Komisi, Komisi I membidangi bidang pemerintahan dan hukum, Komisi II membidangi bidang perekonomian, Komisi III membidangi bidang keuangan, Komisi IV membidangi bidang pembangunan, Komisi V membidangi bidang kesejahteraan rakyat.

Pada tahun sebelumnya, DPRD Provinsi Riau melakukan tugas dan fungsinya dalam menyuarakan aspirasi masyarakat. Namun, dalam pelaksanaan tugas tersebut ada beberapa hal yang membuat citra DPRD menjadi negatif. Seperti adanya aksi demonstrasi yang dilakukan oleh masyarakat ataupun mahasiswa terkait adanya tuntutan terhadap perubahan pada kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Tentunya akibat adanya demonstrasi tersebut membuat citra DPRD Provinsi Riau menjadi negatif, sehingga pihak humas DPRD Provinsi Riau sebagai pengelola citra perlu meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau agar dapat mengubah pola pandang masyarakat terhadap DPRD Provinsi Riau, salah satunya melalui pengelolaan komunikasi pada media digital atau yang dikenal sebagai *digital public relations*.

DPRD Provinsi Riau memiliki beberapa bentuk kegiatan yang dilaksanakan setiap harinya, yaitu seluruh komisi melakukan rapat *internal*, *eksternal*, rapat dengar pendapat, badan anggaran, badan musyawarah, kunjungan kerja, panitia khusus, kunjungan tamu dari berbagai daerah hingga ke masa reses bagi masing-masing anggota dewan pada dapil mereka. Seluruh kegiatan tersebut tentunya akan di dokumentasikan oleh tim humas DPRD Provinsi Riau. Awal mulanya, kegiatan itu hanya di publikasikan pada koran dan surat baca. Sehingga masih kurangnya penyebaran informasi atau berita mengenai DPRD Provinsi Riau kepada khalayak luas secara cepat dan tepat. Namun, seiring dengan berjalannya teknologi yang kian canggih, penyampaian informasi kegiatan dewan meluas di berbagai platform media sosial seperti Youtube, Twitter, Website, Instagram dan Fanspage. Pada penelitian ini, peneliti

akan berfokus pada media sosial Instagram, Website, Youtube dan Fanspage, karena media tersebut merupakan media yang dikelola oleh Humas DPRD Provinsi Riau dalam bentuk upaya pemanfaatan media sosial sebagai bagian dari aktivitas *digital public relations*. Dibawah ini adalah gambar beberapa media sosial yang dimiliki oleh DPRD Provinsi Riau, yaitu:

**Gambar 1.1  
Seluruh Media Sosial DPRD Provinsi Riau**



Sumber: Dokumen Peneliti, 2021.

Gambar di atas menunjukkan seluruh media sosial yang dimiliki oleh DPRD Provinsi Riau, dimulai dari kiri atas adalah Website Resmi DPRD Provinsi Riau, Youtube, Instagram, Fanspage dan Twitter. Diantara semua platform di atas, Twitter merupakan platform yang tidak aktif. Platform di atas merupakan sebuah strategi humas DPRD Provinsi Riau dalam membentuk, mempertahankan dan meningkatkan citra politik DPRD Provinsi Riau melalui media sosial sebagai bentuk dari implementasi salah satu peran humas yaitu fasilitator komunikasi.

Menurut Castells dalam Holmes (2012: 17), konsep mengenai *interactive society* (masyarakat interaktif) membuat sebuah sistem baru komunikasi yang berbasis dalam mode-mode komunikasi multi yang terdigitalisasi dan terintegrasi dalam jaringan yang disebut dengan media digital. Media digital termasuk salah satu gadget dalam media baru, dalam buku Komunikasi dan Komodifikasi dijelaskan definisi media baru (Dennis McQuail dalam Kurniawati dan Siti, 2016: 54) terdapat empat kategori utama yaitu 1. Media komunikasi interpersonal seperti *email*, 2. Media permainan interaktif seperti game, 3. Media pencarian informasi seperti mesin pencarian di Internet, 4. Media partisipatoris, seperti ruang chat di Internet. Berdasarkan dari penjelasan tersebut media digital ini bisa berupa website, media sosial, gambar dan video digital, audio digital dan lain-lain.

Menurut laporan We Are Social, jumlah pengguna aktif media sosial di Indonesia telah meningkat pada tahun sebelumnya hingga jumlah pengguna media sosial terhitung Januari 2022 mencapai 191 juta orang. Jumlah itu telah meningkat 12,35% dibanding pada tahun sebelumnya yang hanya sebanyak 170 juta orang. Peningkatan penggunaan media sosial yang signifikan tersebut bisa dijadikan

pemanfataan pada bidang humas pemerintahan, karena media sosial merupakan salah satu alat yang digunakan pada aktivitas kehumasan pada media digital. Dibawah ini merupakan frekuensi peningkatan pengguna sosial media setiap tahunnya, yaitu sebagai berikut:



Melalui aktivitas media digital, praktisi humas mendapatkan kecepatan dan kemudahan dalam mengakses dan mempublikasikan data, sehingga mudah untuk menjangkau *audience* yang luas. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Pienrasmi dalam Mboek, Petrus dkk (2020:43) yang menyatakan bahwa media digital merupakan salah satu alat yang efektif dalam mengelola informasi dan komunikasi antara organisasi dengan publiknya secara efektif, sehingga bisa terjadinya komunikasi secara dua arah apabila dilakukan secara maksimal dan tentunya dengan media tersebut dapat mempermudah proses meningkatkan citra

yang positif. Kemajuan media digital tersebut tentunya menjadi kesempatan bagi praktisi humas untuk mengembangkan kegiatan kehumasan melalui media digital. Salah satunya pada Humas DPRD Provinsi Riau, tentunya akan memudahkan mereka dalam mempublikasikan kegiatan mengenai dewan dan menjembatani komunikasi antara lembaga dan publiknya.



Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, peranan pemanfaatan media sosial pada aktivitas *digital public relations* dalam meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau sangat penting terutama melihat salah satu peran humas adalah fasilitator komunikasi dan juga melihat *traffic* penggunaan media sosial yang cukup tinggi di Indonesia. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut, terutama dalam mengetahui langkah-langkah, serta bentuk pemanfaatan media sosial dalam mempublikasi kegiatan-kegiatan dewan yang bertujuan meningkatkan sebuah citra politik yang diinginkan melalui aktivitas kehumasan pada media digital.

## B. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis memberikan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya publisitas mengenai informasi kegiatan DPRD Provinsi Riau.
2. Citra DPRD Provinsi Riau menjadi negatif karena adanya demonstrasi, sehingga perlu adanya peningkatan terhadap citra tersebut.
3. Perlunya strategi meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau melalui pemanfaatan media sosial.

### C. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan dan mengingat begitu luasnya ruang lingkup penelitian, fokus pada penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan media sosial pada aktivitas *digital public relations* dalam meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau, sesuai dengan peran humas yaitu fasilitator komunikasi.

### D. Rumusan Masalah

Hal yang sangat penting untuk memulai suatu penelitian adalah adanya masalah yang akan diteliti. Agar penelitian dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, maka penelitian harus merumuskan masalah. Adapun perumusan masalah dari latar belakang di atas adalah “Bagaimana pemanfaatan Media Sosial pada Aktivitas *Digital Public Relations* dalam meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau?”.

### E. Tujuan dan Manfaat

#### 1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui “Pemanfaatan Media Sosial pada Aktivitas *Digital Public Relations* dalam Meningkatkan Citra DPRD Provinsi Riau”.

#### 2. Manfaat Penelitian

##### a. Manfaat Teoritis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran dan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya di bidang ilmu komunikasi, khususnya pada pemanfaatan media sosial pada aktivitas *digital public relations*.

- 2) Meningkatkan dan memperkaya penelitian untuk mengembangkan pengetahuan tentang pemanfaatan *digital public relations* dalam meningkatkan citra organisasi/instansi.

**b. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan menghasilkan pengetahuan tentang penjelasan pemanfaatan media sosial pada aktivitas *digital public relations* dalam meningkatkan citra seseorang ataupun instansi. Selain itu, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah saran dan masukan untuk Humas DPRD Provinsi Riau dalam meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Literatur**

##### **1. Komunikasi**

###### **a. Pengertian Komunikasi**

Komunikasi berasal dari bahasa latin “*Communis*” dan *Communicatio* atau *Communicare* yang memiliki arti sama atau membuat sama. Wursanto dalam Oktavia (2016) menjelaskan komunikasi merupakan proses penyampaian berita atau informasi dari satu pihak ke pihak lainnya dengan tujuan mendapatkan saling pengertian. Sedangkan Hovland dalam Effendy (2005:10) menjelaskan bahwa komunikasi juga merupakan suatu proses yang dapat mempengaruhi dan mengubah perilaku orang lain.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan, ide, gagasan dari satu pihak ke pihak lainnya dengan menggunakan sebuah media yang menghasilkan efek tertentu.

###### **b. Unsur-Unsur Komunikasi**

Berjalannya sebuah komunikasi tentu terdiri dari beberapa unsur-unsur penting yang membentuk komunikasi tersebut. Menurut Joseph de Vito, K Sereno dan Erika Vora dalam Oktavia (2016: 242) ada beberapa unsur yang membentuk sebuah komunikasi, yaitu:

- 
- 1) Sumber (*Source*) adalah pihak yang mengirimkan pesan, ide atau gagasan kepada orang lain.
  - 2) Pesan (*Message*) adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima.
  - 3) Media (*Channel*) adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima.
  - 4) Penerima (*Receiver*) adalah pihak yang menerima pesan dari sumber atau komunikator.
  - 5) Efek (*Pengaruh*) merupakan perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap dan tindakan seseorang yang merupakan akibat dari penerimaan pesan.
  - 6) Umpan balik (*Feedback*) adalah bentuk respon yang diberikan oleh penerima pesan.
  - 7) Lingkungan atau situasi adalah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi.

## 2. Pemanfaatan

### a. Pengertian Pemanfaatan

J. S Badudu dalam Syawal dkk (2016: 4) menjelaskan bahwa pengertian dari pemanfataan adalah hal, cara dan hasil kerja dalam memanfaatkan sesuatu hal yang berguna. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pemanfataan adalah proses, cara dan perbuatan memanfaatkan sesuatu. Maka berdasarkan dua pengertian di atas, pemanfataan dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai suatu cara untuk

menggunakan sesuatu dengan maksimal dan sistematis sehingga dapat menghasilkan serta memperoleh hal hal yang bermanfaat.

### 3. *Public Relations* (Hubungan Masyarakat)

#### a. Pengertian *Public Relations* (Hubungan Masyarakat)

*Public Relations* juga dikenal dengan sebutan Hubungan Masyarakat (Humas). Humas merupakan padanan dari kata PR (*Public Relations*), yang secara etimologis isitlah *public* artinya adalah masyarakat. Kata “*public*” yang memiliki arti “masyarakat” tersebut tidak sesuai dengan target dari humas yang seharusnya adalah publik internal dan eksternal perusahaan atau instansi. Selain itu, sebutan Hubungan Publik tidak familiar pada masyarakat sehingga penyebutannya disebut dengan “Hubungan Masyarakat”

Denny Griswold dalam Ardianto (2011: 9) PR merupakan fungsi manajemen yang melakukan evaluasi terhadap publik, mensosialisasikan berbagai kebijakan dan prosedur dari suatu individu atau organisasi berdasarkan kepentingan publik, dan membuat perencanaan serta beberapa program kerja dalam rangka menciptakan pengertian dengan publik. Selain itu, Bonham dalam Arkiang, dkk (2018: 3) menyatakan bahwa *public relations* adalah seni untuk menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga dapat memperdalam kepercayaan mengenai organisasi atau perseorangan yang bersangkutan. Seni yang dimaksud adalah kemampuan seorang praktisi humas dalam membangun komunikasi yang baik sehingga bisa berdampak positif bagi instansi atau

perseorangan yang diwakilinya.

Berdasarkan beberapa pengertian *Public Relations* menurut para ahli, dapat disimpulkan bahwa *Public Relations* merupakan sebuah kegiatan komunikasi terencana yang dilakukan untuk mencapai tujuan saling pengertian, hubungan baik antara internal dan eksternal serta menciptakan kesan positif bagi organisasi/perseorangan kepada publiknya.

#### b. Tujuan Humas

Humas terdiri dari beberapa jenis, setiap jenis humas tentunya mempunyai tujuan yang berbeda-beda sesuai dengan tugasnya dalam organisasi/instansi tersebut. Karena pada penelitian ini membahas mengenai DPRD Provinsi Riau, maka tujuan yang akan difokuskan adalah tujuan pada humas pemerintah. Adapun menurut Betty Wahyu Nilasari dalam Nurjanah Adhianty & Frizki Yulianti Nurnisya (2016: 133) , secara garis besar tujuan Humas Pemerintah menyangkut tiga hal yaitu:

##### 1) Reputasi dan Citra

Tujuan humas tidak terlepas dari mengelola dan menjaga citra intansi yang bersangkutan, dengan mengelola citra yang baik dan maksimal tentunya akan menghasilkan output yang baik bagi organisasi tersebut.

## 2) Jembatan Komunikasi

Agar dapat terjalinnya saling pengertian antara instansi dengan publiknya, humas harus mampu menjembatani komunikasi kedua belah pihak, agar terjadi komunikasi dua arah yang efektif.

## 3) *Mutual Benefit Relationship*

Pada tujuan ini, praktisi humas harus mampu mengendalikan organisasinya dan membuat sebuah kegiatan positif yang menguntungkan kedua belah pihak yang tentunya sesuai dengan keinginan kedua belah pihak seperti kegiatan sosial dan lainnya.

### c. Peran Humas

Dalam sebuah instansi atau organisasi peran humas sangat penting dan merupakan posisi yang strategis, seorang praktisi humas harus mampu melaksanakan perannya dengan baik agar tercapainya tujuan organisasi. Menurut Ruslan (2008: 20-21) ada beberapa peran humas dalam suatu organisasi atau instansi, yang dibagi menjadi empat kategori, yaitu:

#### 1) Penasehat Asli (*Expert Prescriber*)

Seorang praktisi *Public Relations* harus mampu berperan dalam menyelesaikan masalah internal dan eksternal dalam sebuah instansi.

#### 2) Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*)

Praktisi *Public Relations* berperan sebagai fasilitator komunikasi yang berarti harus dapat menyampaikan informasi kepada publiknya, dan menerima gagasan atau ide yang diinginkan oleh publiknya. Selain itu,

humas juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada publiknya sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, menghargai, dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

**3) Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)**

Peranan Praktisi PR dalam proses pemecahan persoalan *public relations* ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (*keputusan*) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan professional.

**4) Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)**

Tujuan ini berkaitan erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peranan ini menjadikan praktisi PR sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan (*method of communication in organization*).

## **4. Media Digital**

### **a. Pengertian Media Digital**

Media digital disebut juga dengan media *online* adalah media yang tersaji secara *online* yang diakses melalui internet. Irwansyah dalam Raharja (2021: 112) menyatakan bahwa media online secara umum adalah segala jenis atau format media yang dapat di akses melalui internet

berisikan teks, foto, video dan suara. Sedangkan, menurut Denis Mc Quail dalam Kurniasih (2019: 89), media digital satu komponen berbentuk computer, internet, gadget, PDA dan peralatan digital lainnya. Mc Quail berpendapat bahwa terdapat empat kategori utama dalam media digital yaitu media komunikasi interpersonal seperti email, media permainan interaktif seperti game, media pencarian informasi seperti mesin pencarian di internet, media partisipatoris seperti ruang chat di internet.

Media digital juga mempunyai perbedaan karakteristik dengan media konvensional. Didalamnya terdapat portal, website (situs web), radio online, *TV-online*, media sosial, dengan karakteristik masing-masing sesuai dengan fasilitas yang memungkinkan untuk digunakan oleh *user*.

### b. Karakteristik Media Digital

Media digital hadir sebagai bentuk konvergensi dari media *broadcast*, oleh karena itu terdapat beberapa perbedaan karakteristik media digital dan *broadcast*, berikut penjelasannya pada table dibawah ini (Nasrullah, dalam Nurjanah 2016):

**Tabel 2.1**

#### Perbedaan Antara Era Media Pertama dan Kedua

<i>First Media Age (Broadcast)</i>	<i>Second Media Age (Interactivity)</i>
Tersentral	Tersebar
Komunikasi satu arah	Komunikasi dua arah
Cenderung pada kontrol Negara	Menghindari kontrol Negara
Instrumen bagi rezim stratifikasi dan ketidaksetaraan	Demokratisasi: memfasilitasi kewarganegaraan universal
Peserta terfragmentasi dan dipandang sebagai suatu massa	Peserta dipandang tetap bisa mempertahankan individualitas mereka
Memengaruhi kesadaran	Memengaruhi pengalaman individu tentang ruang dan waktu

Sumber: Holmes (2012: 21)



Gambar di atas menunjukkan perbedaan karakteristik antara *first media age (broadcast)* dengan *secod media age (interactivity)*. Pada dasarnya, media digital merupakan bentuk konvergensi dari media broadcast, karena perkembangan teknologi yang semakin maju masyarakat sekarang sudah bisa disebut sebagai masyarakat informasi, sedangkan media yang digunakan pada era sekarang lebih interaktif oleh karena itu disebut media digital (*interactivity*).

Terdapat banyak perbedaan antara karakteristik media broadcast dan media digital, salah satunya pada proses komunikasinya, proses komunikasi pada media broadcast cenderung satu arah, sedangkan pada media digital cenderung dua arah sehingga terjadinya timbal balik antara komunikator dan komunikan dalam proses komunikasi tersebut. Karena adanya komunikasi dua arah tersebut, membuat praktisi PR memanfaatkan kelebihan pada media digital tersebut agar dapat dijadikan sarana komunikasi instansi atau organisasi dengan publiknya.

Namun, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh praktisi PR ketika ia memutuskan untuk menggunakan platform digital sebagai aktifitas kehumasannya maka ia harus konsisten untuk terus memperbarui *timeline* di akun digitalnya. Selain itu, perlu adanya komunikasi dua arah dengan konsumen untuk menciptakan keterikatan (*engagement*), sehingga akan lebih mudah untuk membangun kepercayaan maupun meningkatkan pengaruh persuasif kepada khalayaknya. Serta juga diperlukan inovasi-inovasi terbaru dalam proses penyampaian pesan kepada publik dari instansi atau organisasi yang bersangkutan agar terjalinnya saling pengertian yang berkepanjangan.

## 5. Media Sosial

### a. Pengertian Media Sosial

P.N. Howard dan M.R. Parks dalam Bate'e (2019: 316) menjelaskan bahwa media sosial adalah media yang terdiri atas tiga bagian, yaitu: Infrastruktur informasi dan alat yang digunakan untuk memproduksi dan mendistribusikan isi media yang berupa pesan-pesan pribadi, berita, gagasan, dan produk-produk budaya yang berbentuk digital. Kemudian yang memproduksi dan mengkonsumsi isi media dalam bentuk digital adalah individu, organisasi, dan industri. Sedangkan menurut Nasrullah dalam Bate'e (2019:316), media sosial adalah konten berisi informasi yang dibuat oleh orang yang memanfaatkan teknologi penerbitan, sangat mudah diakses dan dimaksudkan untuk memfasilitasi komunikasi, pengaruh dan interaksi dengan sesama dan dengan khalayak umum.

Keller dalam Bate'e (2019: 315) juga mengungkapkan bahwa media sosial adalah media yang digunakan oleh konsumen untuk berbagi teks, gambar, suara, dan video informasi baik dengan orang lain maupun perusahaan dan vice versa. Definisi lain dari media sosial juga di jelaskan oleh Antony Mayfield dalam Doni (2017:16) menurutnya social media adalah media dimana penggunanya dengan mudah berpartisipasi di dalamnya, berbagi dan menciptakan pesan, termasuk blog, jejaring sosial, wiki/ensiklopedia online, forum-forum maya, termasuk virtual worlds (dengan avatar dan karakter 3D).

Berdasarkan beberapa pengertian mengenai media sosial di atas dapat disimpulkan bahwa media sosial merupakan sebuah media yang digunakan sebagai wadah komunikasi, bertukar pesan, ide, pikiran, gagasan, berbagi teks, gambar, suara, dan video informasi antar para penggunanya.

## 6. Konsep Digital Public Relations

*Digital Public Relations* biasa juga disebut dengan *cyber public relations*, *online PR*, *humas online*, *PR 2.0*, *PR on the net*, dan lainnya. Penyebutan *digital public relations* tersebut merujuk kepada kegiatan kehumasan yang dilakukan melalui media internet atau digital. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Onggo dalam Irwansyah (2020: 201) bahwa *Cyber Public Relation* adalah salah satu inovasi dari *Public Relation* yang menggunakan teknologi komunikasi internet dalam memberikan informasi kepada khalayak. Dalam pernyataan di atas maka bisa disimpulkan bahwa *digital public relations* merupakan kegiatan kehumasan dengan menggunakan teknologi internet baik menggunakan perangkat keras (*hardware*) maupun perangkat lunak (*software*) untuk menjalin komunikasi *one-to-many* secara terencana dan terus menerus agar terjalin kepercayaan publik.

Tentunya dengan kehadiran media digital tersebut dapat membantu praktisi humas dalam meningkatkan kinerja dan perannya secara maksimal. Dari pengertian di atas, dapat diketahui bahwa media digital merupakan konvergensi media, dari tradisional menjadi modern. Selain merubah alat komunikasi yang digunakan, *digital PR* juga merubah interaksi yang dilakukan. Yang awal mulanya kegiatan kehumasan hanya dilakukan pada media cetak dan elektronik atau hanya secara tradisional sekarang telah berkembang menjadi lebih luas. Kegiatan PR yang dilakukan secara PR Digital tentu bersinergi dengan kegiatan PR yang dilakukan secara offline. Diantara kedua kegiatan ini tentu memiliki benang merah yang harus konsisten antara satu dengan yang lain. Meskipun

banyak pandangan menilai media digital lebih memiliki kelebihan melebihi media tradisional karena sifat internet yang bisa berinteraksi mengaburkan batas geografis, kapasitas interaksi, dan yang terpenting bisa dilakukan secara *real time* (Nasrullah: 2014: 14 dalam Nurjannah).

## 7. Citra

### a. Pengertian Citra

Citra adalah *a picture of mind*, yaitu gambaran yang ada di dalam benak seseorang. Selain itu, menurut Ruslan (2010: 80) citra adalah sebuah keyakinan, ide dan kesan terhadap seseorang atau organisasi tertentu. Berdasarkan pengertian citra di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa citra adalah pandangan atau gambaran yang melekat pada seseorang tentang bagaimana ia memandang orang lain berdasarkan pengalaman dan pengetahuannya tentang instansi/orang tersebut.

### b. Jenis Jenis Citra

Menurut Frank Jefkins (Nova, 2011: 299-300) dalam Gassing dan Suryanto, teradapat 6 jenis citra, yaitu:

- 1) Citra Bayangan (*Mirror Image*), Citra ini biasanya melekat kepada pemimpin organisasi terkait pandangan orang lain.
- 2) Citra yang Berlaku (*Current Image*), yaitu citra yang berkaitan dengan kesan baik seseorang tentang organisasi atau produk yang bersangkutan.
- 3) Citra yang diharapkan (*Wish Image*) merupakan citra yang diharapkan pihak manajemen dan organisasi.

- 4) Citra Perusahaan (*Corporate Image*) merupakan citra yang meliputi bentuk atau kesan positif yang dimiliki oleh perusahaan.
- 5) Citra Majemuk (*Multiple Image*), yaitu pelengkap dari citra perusahaan, seperti bagaimana pihak PR mengandalkan identitas perusahaan.
- 6) Citra Penampilan (*Performance Image*) Citra penampilan ini lebih ditujukan kepada subjeknya, bagaimana kinerja atau penampilan diri para professional.

### c. Faktor Pembentukan Citra

Citra seseorang atau instansi tidak terjadi dengan begitu saja, ada beberapa faktor yang mempengaruhi pembentukan citra tersebut. Menurut citra sebuah organisasi terbentuk dari beragam sebab, antara lain:

#### 1) Identitas Fisik

Faktor pembentukan citra pertama adalah identitas fisik, yaitu identitas perusahaan yang bisa dilihat secara fisik melalui gambar, audio dan lainnya. Pengenal visual misalnya nama yang melekat, logo, gedung, pengenal audio adalah jingle atau lagu yang mencerminkan visi, misi atau identitas perusahaan, sedangkan pengenal media berhubungan dengan media yang digunakan organisasi untuk memperkenalkan citra diri, misalnya berupa *company profile* dan lain-lain.

#### 2) Identitas Non Fisik

Identitas Nonfisik merupakan faktor pembentukan citra yang tidak

bisa dilihat melalui indra penglihatan atau dengan kata lain tidak ada bukti fisik yang nyata. Contohnya adalah sejarah, filosofi, budaya dalam organisasi dan lainnya.

### 3) Kualitas Hasil, Mutu dan Pelayanan

Faktor ketiga dalam pembentukan sebuah citra adalah kualitas hasil dari produk yang dihasilkan dari instansi atau organisasi tersebut. Jika kualitas hasil dari produk yang dipasarkan bagus maka akan menghasilkan citra positif bagi organisasi tsb. Sedangkan mutu dan pelayanan berkaitan erat dengan bagaimana sebuah organisasi atau instansi mampu memberikan pelayanan yang prima dan baik kepada publiknya sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik.

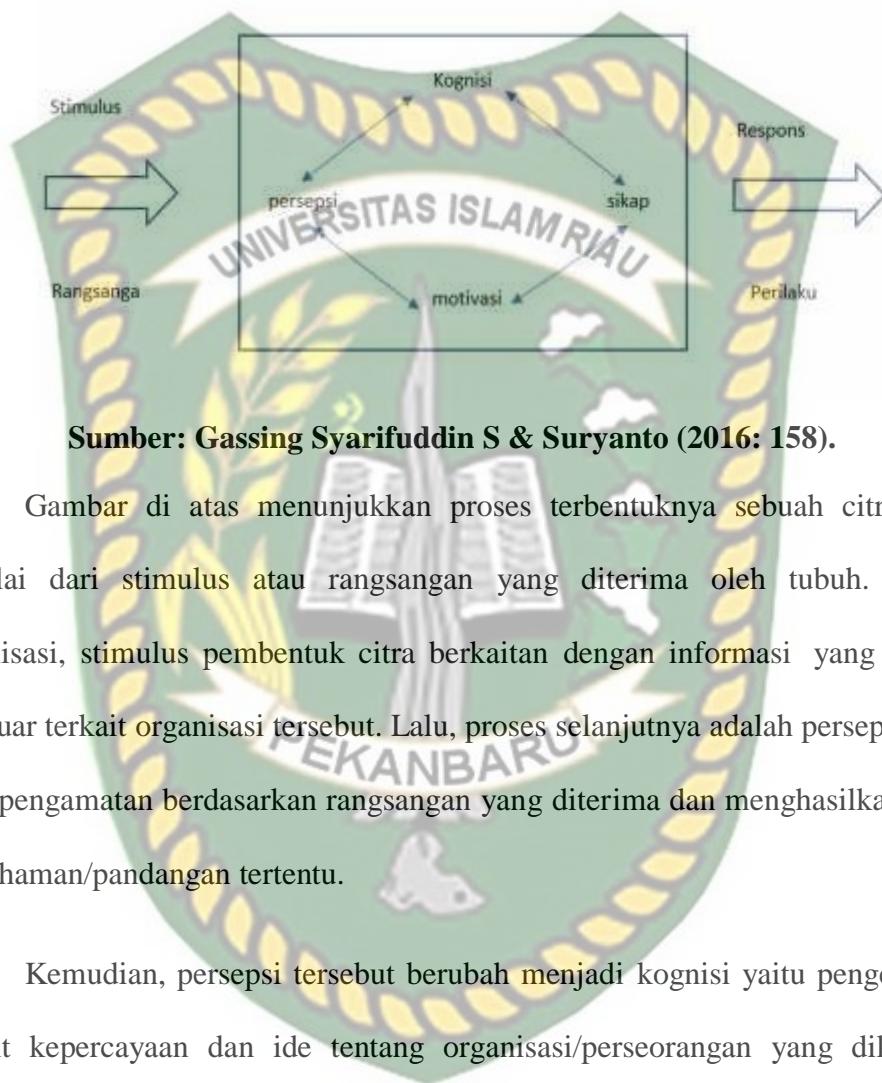
### 4) Aktivitas dan Pola Hubungan

Faktor pembentukan citra yang terakhir adalah bagaimana aktivitas dan pola hubungan yang dilaksanakan oleh organisasi dengan publiknya, jika pola hubungan yang harmonis tercipta maka akan membentuk citra yang baik pula bagi organisasi.

## d. Proses Pembentukan Citra

John Nimpeno dalam Gassing Syarifuddin S & Suryanto (2016: 158), menyatakan bahwa proses pembentukan citra tidak dapat terjadi dengan begitu saja, tentunya ada beberapa proses atau tahapan dalam pembentukan sebuah citra, di bawah ini adalah gambar proses pembentukan sebuah citra:

**Gambar 2.1**  
**Proses Pembentukan Citra**



**Sumber:** Gassing Syarifuddin S & Suryanto (2016: 158).

Gambar di atas menunjukkan proses terbentuknya sebuah citra yang dimulai dari stimulus atau rangsangan yang diterima oleh tubuh. Untuk organisasi, stimulus pembentuk citra berkaitan dengan informasi yang berasal dari luar terkait organisasi tersebut. Lalu, proses selanjutnya adalah persepsi yaitu hasil pengamatan berdasarkan rangsangan yang diterima dan menghasilkan suatu pemahaman/pandangan tertentu.

Kemudian, persepsi tersebut berubah menjadi kognisi yaitu pengetahuan terkait kepercayaan dan ide tentang organisasi/perseorangan yang diketahui. Tahap selanjutnya adalah motivasi yaitu kecendrungan yang menetap untuk mencapai tujuan tertentu dan sedapat mungkin menjadi kondisi kepuasan maksimal bagi individu pada setiap saat. Setelah terjadinya fase motivasi maka selanjutnya adalah fase sikap, yaitu hasil yang ditampilkan dalam bentuk negatif atau positif terhadap organisasi/instansi/perseorangan berdasarkan persepsi dan

kognisi. Lalu, hasil dari sikap tersebut akan menimbulkan perilaku yaitu respon individu terhadap rangsangan yang berasal dari dalam dirinya sendiri maupun lingkungan. Dan tahap terakhir adalah respon, yang berupa aktivitas seseorang sebagai aksi terhadap rangsangan atau stimulus, yang menghasilkan pandangannya terhadap objek tersebut apakah positif atau negatif.

## 8. Tugas Subbagian Humas dan Perpustakaan DPRD Provinsi Riau

Sesuai dengan Peraturan Gubernur Riau Nomor 99 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau, tugas dari Subbagian Humas dan Perpustakaan adalah sebagai berikut:

- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Hubungan Masyarakat dan Perpustakaan;
- b. Membagi tugas, membimbing, memeriksa dan menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian I{ubungan Masyarakat dan Perpustakaan;
- c. Melaksanakan urusan kehumasan;
- d. Mengumpulkan, menyusun dan mengolah bahan data informasi untuk kepentingan masyarakat;
- e. Menghimpun berita media cetak dan elektronik yang aktual dan terkini;

f. Melakukan dokumentasi dan publikasi kegiatan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;

g. Melakukan koordinasi, konsultasi dan sinkronisasi dengan instansi bidang informasi dan dokumentasi;

h. Menyelenggarakan perawatan rutin bahan-bahan perpustakaan;

i. Melakukan pengelolaan kearsipan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;

j. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Subbagian Hubungan Masyarakat dan Perpustakaan; dan

## B. Definisi Operasional

### 1. Media Sosial

Media sosial merupakan sebuah bagian dari media baru, yaitu media yang mempunyai fungsi sebagai wadah komunikasi dan mengirim pesan, teks, audio antara sesama penggunanya. Media sosial merupakan bagian dari aktivitas Digital PR.

### 2. *Digital Public Relations*

*Digital Public Relations* merupakan sebuah kegiatan kehumasan yang dilakukan pada media digital, digital PR meliputi website, media sosial, gambar dan video digital, audio digital dan lain-lain.

### 3. Citra

Citra merupakan sebuah pandangan atau perspektif individu terhadap individu lainnya, organisasi ataupun perusahaan. Citra yang akan dibahas pada penelitian ini adalah citra yang diharapkan (*wish image*). Citra yang diharapkan (*wish image*) adalah citra yang diharapkan oleh pihak organisasi dan manajemen yaitu Humas DPRD Provinsi Riau dalam meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau.

### 4. DPRD Provinsi Riau

DPRD Provinsi Riau merupakan salah satu lembaga legislatif yang berkedudukan di tingkat provinsi. DPRD Provinsi Riau terdiri dari 65 orang anggota dewan yang tergabung dalam 8 partai politik. Namun, pada penelitian ini saya akan meneliti mengenai pemanfaatan *digital PR* dalam meningkatkan Citra DPRD Provinsi Riau.

### 5. Humas DPRD Provinsi Riau

Humas DPRD Provinsi Riau merupakan sub bagian dari Sekretariat DPRD Provinsi Riau. Humas DPRD Provinsi Riau bertugas mempublikasikan, mendokumentasikan segala kegiatan baik eksternal ataupun internal yang berkaitan dengan kinerja dewan.

### C. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Beberapa penelitian terdahulu yaitu sebagai berikut :

**Tabel 2.2**

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Purwo, Rakhmad Handin Setya. 2020. <i>Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)</i> . Volume 8, Nomor 3.	Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur.	Kualitatif.	Hasilnya adalah Humas BPSDM Provinsi Jawa Timur telah melakukan perannya dengan baik sehingga menimbulkan citra positif bagi lembaga pemerintahan, antara lain yaitu sebagai penasehat ahli, sebagai fasilitator komunikasi, fasilitator pemecah masalah, humas sebagai teknisi komunikasi.
2.	Nurjanah, Adhiyant & Frizki Yulianti Nurnisya. 2016. <i>Jurnal Aristo</i> . Volume 4, Nomor 1.	PEMANFAATA N DIGITAL PUBLIC RELATIONS (PR) DALAM SOSIALISASI TAGLINE “jogja istimewa” HUMAS PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA	Kualitatif.	Penggunaan Digital Public Relations (PR) Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Sosialisasi dilingkungan publik Internal dengan cara mewajibkan seluruh pejabat di kawasan Pemerintahan Kota untuk mengganti seluruh photo profile di social medianya, (BBM, WA, LINE dan terutama facebook). Sedangkan sosialisasi kepada masyarakat luas (publik eksternal) hanya menggunakan website.
3.	Syafaat, Muhammad & Delmia Wahyudin. 2020. <i>JURNAL PUSTAKA KOMUNIKASI</i> . Volume 3, Nomor 1.	ANALISIS IMPLEMENTASI DIGITAL PUBLIC RELATIONS PADA KONTEN INSTAGRAM @ALAMINUNI VERSAL	Kualitatif.	Hasilnya adalah akun ini telah melakukan implementasi kegiatan Digital Public Relation sebagai bentuk mempertahankan reputasi perusahaan.

Dari tabel diatas terdapat persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, yaitu:

1. **Purwo, Rakhmad Handin Setya. 2020.** Pada penelitian terdahulu tersebut perbedaan terletak pada subjek penelitian dan media yang digunakan. Pada penelitian terdahulu, subjeknya adalah BPSDM Provinsi Jawa Timur, sedangkan pada penelitian ini adalah Humas DPRD Provinsi Riau serta pada penelitian ini lebih mengedepankan aspek media digital dalam meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau.
2. **Nurjanah, Adhianty & Frizki Yulianti Nurnisyah. 2016.** Pada penelitian terdahulu dan yang akan di teliti sama sama menganalisis pemanfaatan *digital pr* namun berbeda subjek dan objek penelitian, dimana pada penelitian ini akan membahas mengenai meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau sedangkan pada penelitian terdahulu membahas mengenai sosialisasi tagline “jogja istimewa” HUMAS Pemerintah Kota Yogyakarta.
3. **Syafaat, Muhammad & Delmia Wahyudin. 2020.** Pada penelitian terdahulu, penelitian berpusat pada analisis implementasi (tindakan dan aktivitas) instagram pada @alaminuniversal, sedangkan penelitian ini berfokus pada peningkatan citra DPRD Provinsi Riau melalui kegiatan *digital public relations*.

## A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Moleong (2011: 6) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang mempunyai tujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Oleh karena itu, pendekatan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif karena peneliti akan menjabarkan fenomena sosial yang diteliti secara rinci sesuai dengan rumusan masalah pada penelitian ini.

## B. Subjek dan Objek Penelitian

### 1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Sebagaimana dijelaskan oleh Moleong (2011: 132) subjek penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan latar penelitian. Subjek penelitian pada penelitian ini adalah staff humas DPRD Provinsi Riau yang dipilih berdasarkan kriteria berikut, yaitu:

- a. Memiliki pengetahuan tentang DPRD Provinsi Riau dan publiknya.
- b. Memiliki pengetahuan kehumasan dan kemampuan dalam mengelola media sosial.

c. Koordinator media sosial DPRD Provinsi Riau.

Adapun informan yang menjadi subjek penelitian yang dipilih peneliti dapat dilihat pada tabel 3.1 dibawah ini, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.1**

**Subjek Penelitian**

Informan	Tugas
Oriza Arif Hatta, SE	Koordinator Youtube
Rafika Duri, SH	Koordinator Fanspage
Muhammad Faisal	Koordinator Instagram
Bebby Chintya Rahmal, SE	Koordinator Web

**Sumber: Olahan Penulis, 2021.**

## 2. Objek Penelitian

Adapun objek penelitian ini adalah langkah-langkah dan bentuk pemanfaatan media sosial pada aktivitas *digital public relations* dalam meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau yang dikelola oleh Humas DPRD Provinsi Riau.

## C. Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Sekretariat DPRD Provinsi Riau Jl. Jendral Sudirman No.719 Kota Pekanbaru, lebih tepatnya pada Sub Bagian Humas DPRD Provinsi Riau.

## 2. Waktu Penelitian

**Jadwal Kegiatan Penelitian**

**Tabel 3.2**

NO	Jenis Kegiatan	2021 – 2022																												
		OKT				NOV				DES				JAN				FEB				MAR				APR				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Persiapan dan Penyusunan UP	X	X			X	X																							
2	Seminar UP									X																				
3	Revisi										X																			
4	Penelitian Lapangan											X																		
5	Pengelolaan Data dan Analisis Data												X																	
6	Konsultasi Bimbingan Skripsi													X	X															
7	Ujian Skripsi																	X												
8	Revisi dan Pengesahan Skripsi																		X											
9	Penggandaan Serta Penyerahan Skripsi																				X									

### D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data diperoleh. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif yaitu kata-kata dan tindakan oleh informan, selain itu yaitu data tambahan seperti dokumen, gambar dan lain-lain. Berdasarkan sumbernya data terbagi menjadi dua, yaitu :

### 1. Data Primer

Menurut Purhantara (2010: 79) data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, maka sumber data disebut *informan key*. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan subjek penelitian yang totalnya berjumlah 4 orang. Peneliti melakukan wawancara secara mendalam untuk memperoleh keterangan informasi yang ingin diperoleh dengan tanya jawab sambil bertatap muka dengan informan.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data atau informasi yang diperoleh dari hasil pengamatan suatu peristiwa yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti yaitu Pemanfaatan Media Sosial Pada Aktivitas *Digital Public Relations* dalam Meningkatkan Citra DPRD Provinsi Riau. Data sekunder bisa berupa dokumen, catatan lapangan, foto dan lain-lain.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi, penjelasannya sebagai berikut, yaitu:

### 1. Observasi

Observasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh peneliti yang bertujuan untuk mengamati subjek dan objek penelitian. Dalam observasi pada penelitian ini, peneliti ikut terjun langsung dan melihat informan secara langsung melaksanakan peran humas, baik dari segi mempublikasikan seluruh kegiatan

dewan, membuat press release, mengikuti rangkaian proses pra, pelaksanaan hingga pasca produksi dari seluruh media sosial DPRD Provinsi Riau.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dalam upaya mendapatkan data dari subjek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data secara mendalam atau biasa disebut *indepth interview*. Tujuan melakukan *indepth interview* adalah agar data yang di dapatkan lebih detail dan spesifik. Dalam penelitian ini, peneliti mewawancarai 4 orang staff Humas DPRD Provinsi Riau sebagai subjek penelitian atau *informan key* dalam penelitian ini. Serta agar mendukung kredibilitas data yang di dapatkan, maka peneliti juga menggunakan catatan dilapangan yang diperlukan yaitu seperti foto dan dokumen pendukung.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti untuk mendapat gambaran dari sudut pandang subjek dari suatu media tertulis. Dokumentasi dari penelitian ini seperti buku majalah, video, foto, rekaman dan internet.

## F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada penelitian ini adalah Teknik Triangulasi Data, yaitu suatu cara untuk memperoleh atau mendapatkan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu sendiri untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi bertujuan

meningkatkan pemahaman terhadap data dan fakta yang dimiliki bukan mencari sebuah kebenaran.

Triangulasi yang akan digunakan yaitu Triangulasi Sumber yang menggunakan berbagai sumber data, seperti hasil wawancara, observasi, atau dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti.

#### G. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2014: 244) analisis data kualitatif ialah proses memperoleh dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan lain sebagainya, sehingga dengan mudah dipahami, dan hasil penelitiannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkanya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan di pelajari dan membuat simpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada konsep Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014: 246), yaitu sebagai berikut :

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data adalah proses mengumpulkan kembali data yang telah diperoleh, kemudian data tersebut dirangkum, dipilih dan dikelompokkan sesuai dengan kebutuhan pada penelitian yang dilakukan.

## 2. *Data display* (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan proses yang terencana guna berfungsi untuk memudahkan peneliti dalam memahami terhadap apa yang sedang terjadi selama penelitian itu dilakukan. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk penjelasan singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan lain-lain.

## 3. Kesimpulan/Verifikasi

Kesimpulan atau verifikasi data merupakan suatu proses untuk mendapatkan kebenaran dalam sebuah informasi dan data. Semua data tersebut harus diverifikasi sehingga diperoleh kebenaran data, kecocokan data dan mampu menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan. Kesimpulan masih bersifat sementara dan bisa berubah apabila data-data yang dikumpulkan tidak mempunyai bukti yang kuat, namun apabila data-data yang dikumpulkan memiliki bukti yang kuat dan sesuai maka kesimpulan yang dibuat adalah kesimpulan yang benar dan dapat dipercaya.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Sekretariat DPRD Provinsi Riau

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau merupakan unsur pelayanan terhadap DPRD Provinsi Riau, dipimpin oleh seorang Sekretaris yang bertanggung jawab kepada Pimpinan DPRD dan secara administratif dibina oleh Sekretaris Daerah Provinsi. Sekretariat DPRD adalah satu organisasi daerah di Provinsi Riau yang resmi terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Organisasi dan Taat Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD Provinsi Riau, yang merupakan amanat dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2017 Tentang Organisasi Perangkat Daerah.

**Gambar 4.1 Gedung DPRD Provinsi Riau**



Sumber: Dokumen Peneliti, 2021.

## 2. Tugas dan Fungsi Sekretariat DPRD Provinsi Riau

Berdasarkan peraturan daerah provinsi riau Nomor 1 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD Provinsi Riau, Sekretariat DPRD mempunyai tugas menyelenggarakan administrasi kesekretariatan, administrasi keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, dan menyediakan serta mengoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD sesuai dengan kemampuan keuangan daerah, dan tugas memimpin sekretariat daerah, membantu gubernur dalam menyusun kebijakan dan mengoordinasikan dinas daerah, badan dan lembaga teknis daerah.

Sekretariat DPRD dipimpin oleh seorang Sekretaris Dewan dan secara teknis operasional berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan secara administratif bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Dari uraian tersebut diatas maka tugas pokok Sekretaris DPRD adalah sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasi perumusan dan penyusunan visi, misi, rencana strategis, rencana kerja tahunan dan penetapan kinerja lingkup Sekretariat DPRD.
- b. Menyelenggarakan pengaturan, pembinaan, pengawasan dan pengendalian serta bimbingan pelaksanaan tugas Sekretariat DPRD.
- c. Menyelenggarakan koordinasi, dan sinkronisasi pelaksanaan tugas Sekretariat DPRD dengan SKPD dan instansi terkait.
- d. Melaksanakan koordinasi, konsultasi dan sinkronisasi pelaksanaan tugas.

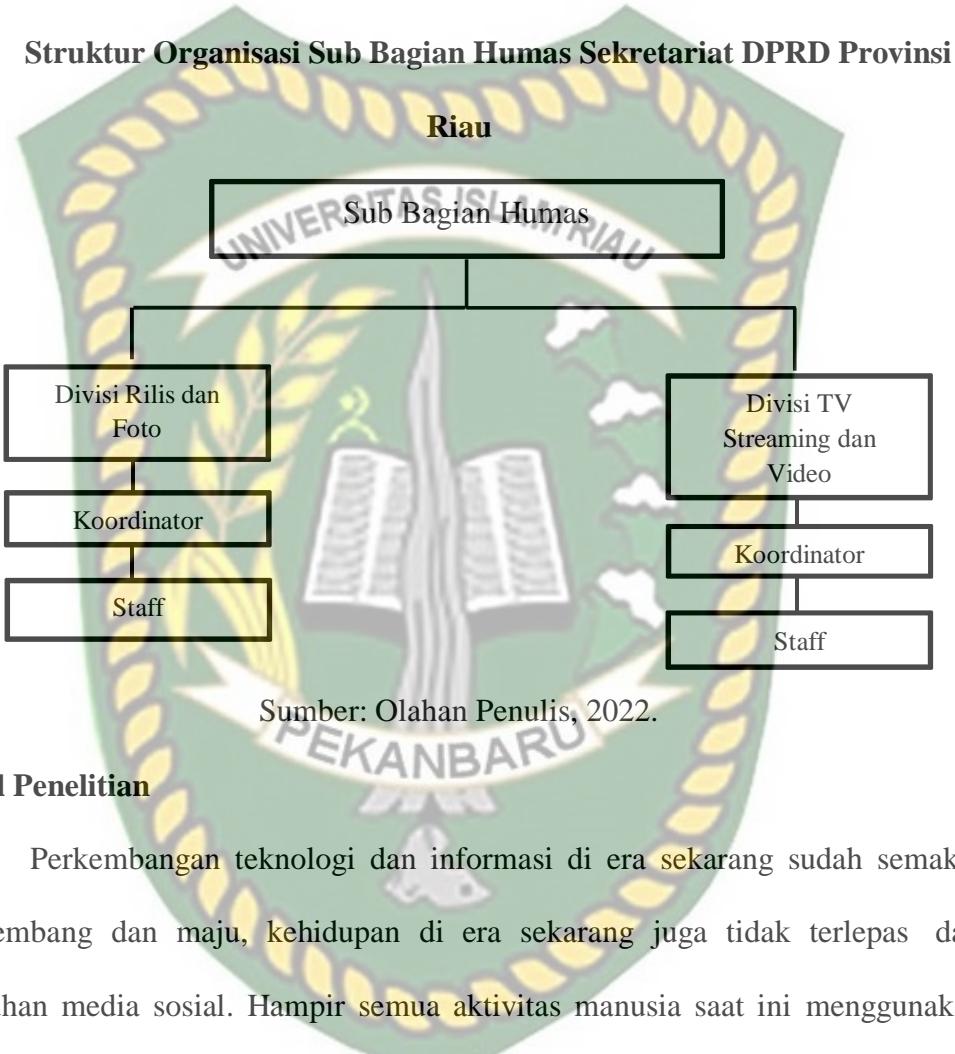
- e. Menyediakan dan mengkoordinasi kelompok pakar atau Tenaga Ahli yang diperlukan DPRD sesuai ketentuan yang berlaku.
- f. Mengkoordinasikan rencana kegiatan alat kelengkapan DPRD.
- g. Mengkoordinasikan penyelenggaraan pengelolaan administrasi keuangan, kepegawaian dan barang milik daerah lingkup Sekretariat DPRD.
- h. Mengkoordinasikan penyelenggaraan rapat-rapat kunjungan kerja, konsentrasi, konsultasi, *workshop/bimbingan teknis, reses, hearing*, dan kegiatan DPRD lainnya.
- i. Melaksanakan *monitoring* dan evaluasi pelaksanaan tugas Sekretariat DPRD.
- j. Melaporkan pelaksanaan tugas administratif kepada Walikota dan Bupati melalui Sekretaris Daerah sebagai pertanggung jawaban.
- k. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Walikota dan Bupati melalui Sekretaris Daerah berkaitan dengan pelaksanaan administrasi keuangan dan barang milik daerah serta kepegawaian.
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai tugas pokok dan fungsinya.

### **3. Sub Bagian Humas dan Perpustakaan DPRD Provinsi Riau**

Subbagian Humas dan Perpustakaan DPRD Provinsi Riau merupakan bagian struktural dari Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau. Hal itu sesuai dengan Peraturan Gubernur Riau No. 99 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau. Dibawah ini merupakan

gambar dari struktur organisasi Sub Bagian Humas dan Perpustakaan Sekretariat DPRD Provinsi Riau, yaitu sebagai berikut:

**Gambar 4.2**



## B. Hasil Penelitian

Perkembangan teknologi dan informasi di era sekarang sudah semakin berkembang dan maju, kehidupan di era sekarang juga tidak terlepas dari sentuhan media sosial. Hampir semua aktivitas manusia saat ini menggunakan media sosial, tentunya dengan kemajuan teknologi dan informasi tersebut dapat dijadikan pemanfaatan media sosial dalam bebagai bidang. Salah satunya pada bidang kehumasan, para praktisi humas bisa memanfaatakan media sosial dalam menunjang perannya untuk meningkatkan citra instansi atau perusahaan. Pemanfaataan media sosial tersebut dalam bidang kehumasan termasuk ke dalam aktivitas kehumasan pada media digital yang disebut dengan *Digital Public Relations*. Pemanfaataan Media Sosial pada aktivitas Digital PR menjadi

Salah satu strategi bagi para praktisi humas dalam mempublikasikan, menginformasikan, membentuk serta meningkatkan citra instansi ataupun organisasi yang dikelolanya.

Pemanfaatan media sosial dalam penelitian ini adalah sebagai sarana komunikasi dan penyampaian informasi kegiatan DPRD Provinsi Riau yang dikelola oleh Humas DPRD Provinsi Riau dalam 4 jenis media sosial, yaitu Web, Instagram, Youtube dan Fanspage. Dengan adanya aktivitas komunikasi melalui media sosial yang digunakan oleh DPRD Provinsi Riau dapat menjadi bahasan menarik bagi peneliti untuk mencari tahu lebih mendalam mengenai bagaimana langkah-langkah dan bentuk pemanfaatan media sosial pada aktivitas Digital PR dalam meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau.

### **1. Pemanfaatan Media Sosial Pada Aktivitas *Digital Public Relations* dalam Meningkatkan Citra DPRD Provinsi Riau**

Memanfaatkan media sosial tidak terlepas dari cara mengelola media tersebut, sehingga pemanfaatan media tersebut bisa maksimal dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Salah satunya adalah penyampaian informasi kepada pengikutnya, penyampaian informasi ini termasuk ke dalam salah satu tugas humas dalam sebuah lembaga untuk mempublikasikan kinerja, kegiatan maupun prestasi dari instansinya sehingga dapat menghasilkan pandangan positif publiknya terhadap instansi atau lembaga yang bersangkutan.

Penggunaan media sosial yang digunakan oleh DPRD Provinsi Riau memiliki tujuan dan tata pengelolaannya agar dapat mencapai hasil yang

maksimal. Di mana tujuan dari penggunaan media sosial ini adalah untuk menyampaikan informasi mengenai segala jenis kegiatan dewan, berkomunikasi dengan publiknya dan meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau. Sementara itu, pengelola merupakan orang-orang yang ada di balik akun media digital DPRD Provinsi Riau, yang bertugas untuk memposting, membalas pesan dan lain-lain. Berikut hasil wawancara dengan para koordinator dari setiap media sosial yang dikelola oleh Humas DPRD Provinsi Riau, yaitu sebagai berikut:

### **1. Web DPRD Provinsi Riau**

#### a) Pembuatan akun Web DPRD Provinsi Riau

Web DPRD Provinsi Riau merupakan salah satu media sosial yang digunakan oleh Humas DPRD Provinsi Riau dalam menyampaikan informasi kegiatan dewan yang dikelola oleh Divisi Foto dan Rilis. Wawancara dengan Koordinator Web DPRD Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Web DPRD dibuat pertama kali itu tahun 2017, dan mulai aktif dikelola serta posting oleh divisi rilis dan foto sekitar tahun 2019” (Wawancara pada tanggal 2 Februari 2022).

Berdasarkan informasi di atas diketahui bahwa DPRD Provinsi Riau sudah memiliki akun Web sejak tahun 2017, akun Web tersebut dikelola oleh Humas DPRD Provinsi Riau yang mulai aktif kembali semenjak tahun 2019. Akun Web tersebut di manfaatkan sebagai bentuk sarana informasi dan komunikasi kepada publiknya.

#### b) Pengakses dari Web DPRD Provinsi Riau

Akun Web DPRD Provinsi Riau merupakan media digital yang memposting segala jenis kegiatan dewan, pada media tersebut segala jenis

informasi ditampilkan sebagai bentuk menjalakan peran humas sebagai fasilitator komunikasi terhadap publiknya. Wawancara dengan Koordinator Web DPRD Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Kalau untuk pengakses dari Web itu biasanya per tiap berita yang diposting pembacanya berkisar dari puluhan sampai ratusan” (Wawancara pada tanggal 2 Februari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa setiap berita yang di posting pada akun Web DPRD Provinsi Riau memiliki jumlah pengakses atau pembaca berita tersebut yang jumlahnya berkisar dari puluhan sampai ratusan tergantung informasi yang diposting. Hal tersebut sesuai dengan observasi dan dokumentasi yang peneliti dapatkan terhadap jumlah pengakses Web DPRD Provinsi Riau.

c) Proses pemostingan berita pada Web

Dalam mengelola sebuah media, tentunya terdiri dari beberapa proses agar berita yang disampaikan juga terstruktur serta sesuai dengan yang diharapkan. Begitu juga dalam mengelola Web DPRD Provinsi Riau terdiri dari beberapa tahapan. Wawancara dengan Koordinator Web DPRD Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Proses pemostingan berita pada web sama dengan media lainnya, yaitu pertama, kalau ada rapat diambil fotonya lalu dibuat rilisnya, setelah itu baru diserahkan ke editor, kemudian setelah tulisannya dirasa telah bagus baru diposting ke web dan media lainnya” (Wawancara pada tanggal 2 Februari 2022).

Proses pemostingan rilis atau informasi kegiatan dewan pada umumnya sama pada setiap medianya, yaitu tahap pertama mengambil dokumentasi dan

membuat rilis kegiatan dewan lalu data rilis diserahkan kepada editor, tahap kedua data disortir dan edit kemudian tahap terakhir barulah di posting pada akun media digital DPRD Provinsi Riau. Media Youtube, Instagram dan Fanspage **dikelola oleh Divisi TV Streaming dan Video** sedangkan untuk Web **dikelola oleh Divisi Rilis dan Foto Humas DPRD Provinsi Riau.** Informasi tersebut sama dengan observasi yang peneliti lakukan dalam melihat proses pemostingan informasi kegiatan dewan pada media sosial. Hal tersebut juga didukung dengan dokumentasi yang peneliti dapatkan mengenai proses pemostingan informasi pada akun media sosial DPRD Provinsi Riau. Dibawah ini merupakan dokumentasi yang peneliti dapatkan dalam melaksanakan proses pemostingan berita pada Web DPRD Provinsi Riau, yaitu sebagai berikut:

1) Proses Peliputan Kegiatan Dewan dan Pembuatan Rilis

Proses peliputan kegiatan dewan merupakan tahapan pertama dalam proses pemostingan berita pada seluruh akun media sosial DPRD Provinsi Riau. Pada proses ini, terdapat informasi kegiatan dewan pada grup WhatsApp yang diinformasikan langsung kepada koordinator setiap komisinya. Kemudian koordinator pada setiap komisi akan memberikan tugas dan arahan kepada staff humas untuk mendokumentasikan dan membuat rilis sesuai dengan kegiatan yang akan berlangsung. Dibawah ini merupakan proses peliputan kegiatan dewan dan pembuatan rilis, yaitu sebagai berikut:

**Gambar 4.3**  
**Proses Peliputan Kegiatan DPRD Provinsi Riau**



Sumber: Dokumen Peneliti, 2022.

Gambar di atas menunjukkan proses peliputan kegiatan dewan, baik yang di adakan secara tatap muka maupun secara virtual yang diliput oleh staff humas DPRD Provinsi Riau. Proses peliputan tersebut tentunya dilakukan bersamaan dengan proses membuat *press release* (rilis) kegiatan dewan. Press release tersebut nantinya akan dijadikan caption pada masing-masing media sosial yang dikelola dan termasuk ke dalam salah satu tipe dari digital PR.

## 2) Proses Editing Rilis Kegiatan DPRD Provinsi Riau

Proses editing press release (rilis) kegiatan DPRD Provinsi Riau dilakukan oleh Divisi TV Streaming dan Video Humas DPRD Provinsi Riau. Dalam proses editing tersebut, editor hanya berfungsi melakukan pengecekan

ulang dan melakukan koreksi terhadap EYD agar sesuai dengan kaidah jurnalistik yang baik dan benar.

### 3) Proses Pemostingan Rilis Kegiatan DPRD Provinsi Riau

Proses pemostingan rilis atau berita merupakan tahap terakhir dari keseluruhan tahap yang telah dilaksanakan. Dibawah ini merupakan gambar proses pemostingan berita pada Web DPRD Provinsi Riau, yaitu sebagai berikut:

**Gambar 4.4**

#### **Proses Pemostingan Berita Pada Web DPRD Provinsi Riau**



Sumber: Dokumen Peneliti, 2022.

Gambar di atas merupakan proses pemostingan rilis atau berita pada Web DPRD Provinsi Riau. Proses pemostingan berita tersebut dilakukan oleh masing-masing koordinator dari setiap media sosial. Berdasarkan keterangan yang diberikan informan pada wawancara tentang proses pemostingan berita

atau rilis pada semua media sosial yang dikelola oleh Humas DPRD Provinsi Riau semua media sosial melalui tiga tahapan tersebut.

- d) Bentuk pemanfataan Web DPRD Provinsi Riau dalam meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau

Media sosial DPRD Provinsi Riau memiliki bentuk pemanfataan yang berbeda sesuai dengan pemaksimalan dalam pengelolaannya terhadap masing-masing media. Wawancara dengan Koordinator Web DPRD Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Kalau pemanfataannya, itu seperti mepublikasikan informasi kegiatan dewan, baik kegiatan internal ataupun eksternal. Web juga kelebihannya dari media lain adalah informasi yang disampaikan detail dan lengkap, namun tidak *update*. Web juga tampilannya lebih dominan teks daripada gambar ataupun video. Selain itu, sebagai bentuk upaya meningkatkan citra DPRD di Web Resmi DPRD juga ada berbagai kolom, yaitu informasi tentang dewan, sekretariat dewan, pelayanan publik, sejarah dan lainnya” (Wawancara pada tanggal 2 Februari 2022).

Berdasarkan informasi di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pemanfataan Web DPRD Provinsi Riau adalah dengan memposting informasi internal dan eksternal mengenai kegiatan dewan baik itu berupa rapat, kunjungan kerja dan lainnya. Selain itu, pada Web juga menyediakan berbagai kolom, seperti informasi anggota dewan, sekretariat dewan, pelayanan publik, sejarah dan lainnya. Hal tersebut juga sejalan dengan observasi dan dokumentasi yang peneliti peroleh. Dibawah ini adalah gambar tampilan dan isi dari Web DPRD Provinsi Riau:

## Gambar 4.5

### Tampilan dan Isi Web Resmi DPRD Provinsi Riau



Sumber: Web DPRD Provinsi Riau, 2022.

Web memuat seluruh informasi tentang dewan, baik itu internal dan eksternal. Namun, berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan informasi yang dimuat pada web tidak terlalu *update* dibanding dengan media lainnya. Tetapi, kelebihan pada web adalah menampilkan keseluruhan informasi secara detail, berbeda dengan akun media digital lainnya yang hanya memposting paragraf awal dari rilis yang ditampilkan.

#### e) Faktor Pendukung dan Penghambat dalam mengelola Web

Dalam proses pengelolaan sebuah media tentunya terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan tersebut. Kedua faktor tersebut dapat dijadikan evaluasi dalam pengelolaan media kedepannya, oleh karena itu peneliti ingin mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang

dirasakan oleh pengelola Web tersebut. Wawancara dengan Koordinator Web DPRD Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Faktor pendukungnya adalah tersedianya alat yang digunakan untuk mengelola Web tersebut, sedangkan faktor penghambat dalam pengelolaan Web itu seperti rilis nya terlambat diberi, berita lama di olah, jadi masuk ke web nya juga mengalami keterlambatan. (Wawancara pada tanggal 2 Februari 2022).

Berdasarkan wawancara tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pengelolaan Web. Faktor pendukung pengelolaan tersebut adalah tersedianya sarana dan prasarana yang memudahkan Koordinator Web untuk memaksimalkan pengelolaan tersebut. Sedangkan faktor penghambat berasal dari internal yaitu keterlambatan pengolahan rilis sehingga informasi pada Web juga tidak terlalu *update*.

## 2. Instagram DPRD Provinsi Riau

### a) Pembuatan akun Instagram DPRD Provinsi Riau

Instagram DPRD Provinsi Riau merupakan salah satu media sosial yang digunakan oleh Humas DPRD Provinsi Riau dalam menyampaikan informasi kegiatan dewan yang dikelola oleh Divisi TV Streaming dan Video. Wawancara dengan Koordinator Instagram DPRD Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Instagram pertama kali dibuat sama dengan media lainnya sekitar tahun 2017, dengan nama awal adalah @humasdprdriau dan berubah menjadi @dprdriau” (Wawancara pada tanggal 2 Februari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa Instagram resmi DPRD Provinsi Riau pertama kali dibuat pada tahun 2017, hal tersebut sejalan dengan observasi yang peneliti lihat pada akun Instagram DPRD Provinsi Riau yang pertama kali memposting foto pada tanggal 20 Februari 2017.

b) Ciri khusus pada postingan Instagram DPRD Provinsi Riau

Pengelolaan Instagram yang dilakukan oleh Humas DPRD Provinsi Riau tentunya memiliki ciri khusus, filter atau hastag tersendiri yang membedakan postingan DPRD Riau dengan postingan lainnya agar lebih kreatif dalam menyampaikan informasi sehingga khalayak tertarik membaca berita yang disampaikan. Wawancara dengan Koordinator Instagram DPRD Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Kalau postingan tidak menggunakan filter, cuma untuk ciri khusus ada, kita untuk foto menggunakan border, border lembayung atas bawah dan *watermark* yang kita buat. Sedangkan hastag kita belum menggunakan, tetapi hanya nama web yang dicantumkan agar orang membaca lanjutan caption pada Web, dan jika ada Instagram dewan, maka kami akan tag dan masukkan pada caption”(Wawancara pada tanggal 2 Februari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa postingan pada Instagram DPRD tidak menggunakan filter, namun menggunakan bingkai foto yang dibuat sendiri serta menuliskan caption yang diberi link Web DPRD Riau. Hal tersebut sejalan dengan observasi dan dokumentasi yang peneliti lihat pada akun Instagram DPRD Provinsi Riau, yaitu sebagai berikut:

### Gambar 4.6

#### Ciri Khusus Postingan DPRD Provinsi Riau



Sumber: Instagram DPRD Provinsi Riau

Gambat di atas menunjukkan ciri khusus pada postingan di Instagram DPRD Provinsi Riau, dimana setiap postingan wajib menggunakan bingkai lembayung atas bawah serta menampilkan link untuk melanjutkan membaca rilis pada Web DPRD Provinsi Riau.

- c) Bentuk pemanfaatan Instagram dalam meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau

Media Sosial DPRD Provinsi Riau memiliki bentuk pemanfaatan yang berbeda sesuai dengan pengelolaannya terhadap masing-masing media yang digunakan. Wawancara dengan Koordinator Instagram DPRD Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Untuk sejauh ini, pemanfaatan Instagramnya adalah dengan memposting seluruh kegiatan dewan dalam bentuk audio dan visual, seperti di reels

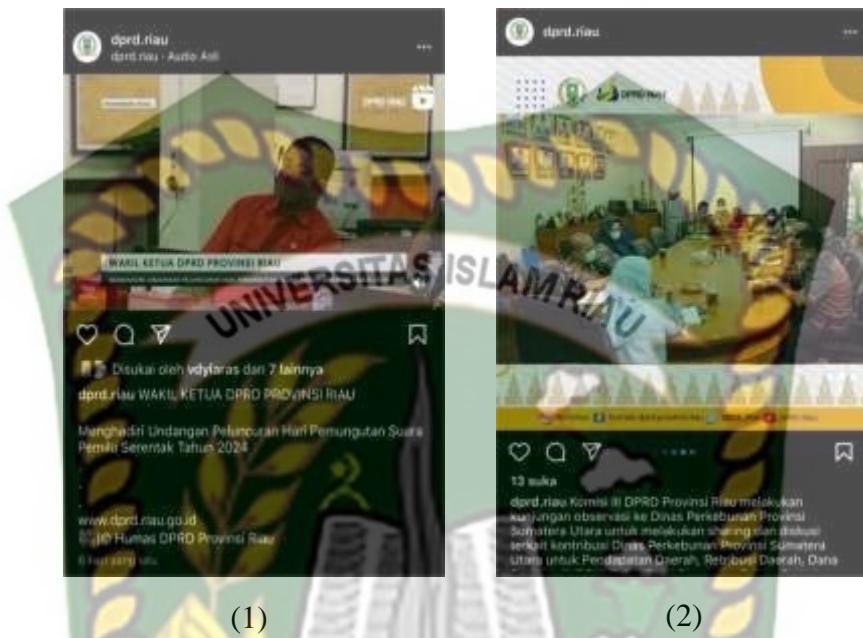
Instagram. Karena memang Instagram ini lebih aktual dan *update* dari media lainnya, sehingga informasi yang disampaikan lebih beragam bentuknya. Selain itu, bentuk pemanfataannya juga dengan memposting ucapan-ucapan perayaan hari besar dan juga ada sorotan info tentang tupoksi dewan serta info komisi DPRD Provinsi Riau. Di Instagram juga lebih menonjolkan foto dan video, pada caption postingan juga hanya paragraf awal saja, karena tujuannya agar orang masuk ke web” (Wawancara pada tanggal 2 Februari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa bentuk pemanfaatan Instagram lebih luas dan aktual dari media lainnya. Instagram memposting informasi dalam bentuk audio visual, foto hingga sorotan info dewan, komisi bahkan tupoksi dewan. Namun, kekurangan dari Instagram ini adalah tidak menampilkan rilis secara detail karena tujuannya agar khalayak yang ingin membaca meneruskan ke Web.

Hasil wawancara tersebut sejalan dengan observasi dan dokumentasi yang peneliti peroleh mengenai bentuk pemanfaatan dan informasi di berbagai bidang pada Instagram Resmi DPRD Provinsi Riau, agar lebih jelas dibawah ini adalah dokumentasi dan penjelasan mengenai isi dari postingan pada Instagram DPRD Provinsi Riau, yaitu sebagai berikut:

1) Pemerintahan

Informasi yang diposting dalam akun Instagram DPRD Riau termasuk beragam, namun aktivitas yang paling sering dilakukan oleh dewan adalah berkaitan dengan pemerintahan. Dibawah ini adalah gambar mengenai aktivitas dewan di bidang pemerintahan yaitu sebagai berikut:

**Gambar 4.7****Aktivitas DPRD Riau dalam beberapa kegiatan pemerintahan**

*Sumber: Instagram.com/dprd.riau*

Keterangan: Gambar (1) Wakil Ketua DPRD Provinsi Riau menghadiri undangan peluncuran hari pemungutan suara pemilu serentak tahun 2024.

Gambar (2) Komisi III DPRD Provinsi Riau melakukan kunjungan observasi ke Dinas Perkebunan Sumatera Utara.

## 2) Sosial dan Masyarakat

Informasi kegiatan dewan yang diposting dalam akun Instagram DPRD Riau mengenai aktivitas di bidang sosial dan masyarakat termasuk beragam, oleh karena itu peneliti mengambil beberapa contoh kegiatan yang dapat menggambarkan kegiatan lainnya, bentuk kegiatan sosial dan masyarakat adalah seperti gambar dibawah ini:

**Gambar 4.8**

**Aktivitas DPRD Riau dalam Kegiatan Sosial dan Masyarakat**



(1)

(2)

Sumber: *Instagram.com/dprd.riau*

Keterangan: Gambar (1) Wakil Ketua DPRD Provinsi Riau menghadiri undangan rencana pelaksanaan percepatan vaksinasi massal serentak seluruh Indonesia. Gambar (2) Wakil Ketua DPRD Provinsi Riau menghadiri musyawarah besar kerukunan keluarga Indragiri Hilir.

3) Pendidikan

Informasi kegiatan dewan yang diposting dalam akun Instagram DPRD Riau mengenai aktivitas di bidang pendidikan termasuk beragam, oleh karena itu peneliti mengambil beberapa contoh kegiatan yang dapat menggambarkan kegiatan lainnya, bentuk kegiatan pendidikan adalah seperti gambar dibawah ini:

**Gambar 4.9****Aktivitas DPRD Riau dalam Bidang Pendidikan**

(1)

(2)

*Sumber: Instagram.com/dprd.riau*

Keterangan: Gambar (1) Anggota Komisi V DPRD Provinsi Riau Zulkifli

Indra menghadiri acara pembukaan kegiatan mutu akademik bagi penerima beasiswa bhakti Universitas Lancang Kuning Provinsi Riau. Gambar (2) Ketua DPRD Provinsi Riau menjadi pemateri pada *talkshow* Riau Bangkit Mewujudkan Riau Bedaya Saing di Era Society 5.0.

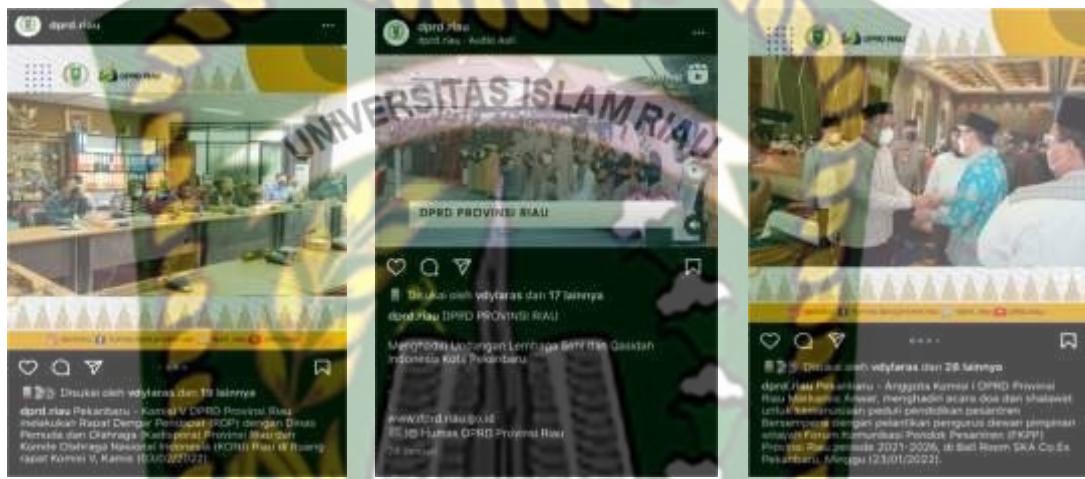
#### 4) Olahraga, Seni dan Keagamaan

Informasi kegiatan dewan yang diposting dalam akun Instagram DPRD Riau mengenai aktivitas di olahraga, seni dan keagamaan termasuk baeragam, oleh karena itu peneliti mengambil beberapa contoh kegiatan yang dapat

menggambarkan kegiatan lainnya, bentuk kegiatan olahraga, seni dan keagamaan adalah seperti gambar dibawah ini:

**Gambar 4.10 Aktivitas DPRD Riau dalam Kegiatan Olahraga, Seni dan**

### Keagamaan



*Sumber: Instagram.com/dprd.riau*

Keterangan: Gambar (1) Komisi V DPRD Provinsi Riau melakukan rapat dengar pendapat dengan Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Riau. Gambar (2) DPRD Provinsi Riau menghadiri undangan Lembaga Seni dan Qasidah Indonesia Kota Pekanbaru. Gambar (3) Anggota Komisi I DPRD Provinsi Riau menghadiri acara doa dan shalawat untuk kemanusiaan peduli pendidikan pesantren bersempena dengan Pelantikan Pengurus Dewan Pimpinan Wilayah Forum Komunikasi Pondok Pesantren (FKPP) Provinsi Riau.

- d) Instagram menggunakan fitur reels dan sorotan sebagai bentuk kreatifitas dalam menyampaikan informasi

Penyampaian informasi dan publikasi kegiatan dewan merupakan bagian dari tugas humas DPRD Provinsi Riau, tentunya dalam menyampaikan informasi kepada khalayak, praktisi humas dituntut untuk selalu kreatif dan inovatif dalam menyampapkannya. Wawancara dengan Koordinator Instagram DPRD Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Sementara karena kita kekurangan SDM, kita masih posting-posting saja. Reels dan sorotan udah, dan yang baru mau kita mulai karikatur. Sekarang juga yang kami pikirkan, gimana DPRD ini tidak keluar dari lembaga legislatif tapi orang tertarik, seperti hal hal yang lebih kreatif” (Wawancara pada tanggal 2 Februari 2022).

Berdasarkan informasi dari wawancara di atas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa DPRD Provinsi Riau sudah menggunakan sorotan dan *reels* sebagai upaya meningkatkan kreativitas dalam menyampaikan informasi kepada publiknya. Hal tersebut sejalan dengan observasi yang peneliti lakukan terhadap Instagram DPRD Provinsi Riau, yaitu:

**Gambar 4.11**  
**Sorotan dan Reels Pada Akun @dprd.riau**



*Sumber: Instagram.com/dprd.riau*

Gambar sebelah kiri menunjukkan sorotan yang ada pada tampilan Instagram DPRD Provinsi Riau. Sorotan memuat berbagai jenis informasi mulai dari tugas, fungsi dan wewenang DPRD, tugas Komisi DPRD Provinsi Riau dan lainnya. Sedangkan gambar sebelah kanan menunjukkan *reels* pada postingan Instagram DPRD Provinsi Riau yang memuat informasi kegiatan dewan pada umumnya, seperti kunjungan kerja, rapat komisi, menghadiri acara pelantikan, peresmian dan lainnya.

e) Faktor Pendukung dan Penghambat dalam mengelola Instagram

Dalam proses pengelolaan sebuah media tentunya terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan tersebut. Kedua faktor tersebut dapat dijadikan evaluasi dalam pengelolaan media kedepannya, oleh karena itu peneliti ingin mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang dirasakan oleh pengelola Instagram tersebut. Wawancara dengan Koordinator Instagram DPRD Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Kalau untuk pengelolaan Instagram, faktor pendukungnya adalah tersedianya sarana dan prasana yang cukup memadai, sedangkan faktor penghambatnya yaitu keterlambatan pengiriman berita dan kurangnya interaksi dari publik yang ada pada Instagram tersebut. Oleh karena itu, kami juga sedang mengusahakan untuk meningkatkan kreativitas postingan agar dapat menumbuhkan interaksi khalayak. Karena memang untuk instansi pemerintah ini tidak bisa sembarangan dalam memposting berita, itu yang sedang kami pikirkan bagaimana DPRD ini tidak keluar dari konsep lembaga legislatif tapi tetap menarik minat publik untuk membaca berita yang disampaikan ” (Wawancara pada tanggal 2 Februari 2022).

Berdasarkan informasi di atas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa dalam pengelolaan Instagram, faktor pendukungnya adalah tersedianya sarana

dan prasarana yang cukup memadai untuk memaksimalkan pengelolaan konten pada Instagram. Sedangkan faktor penghambatnya adalah terlambatnya pengiriman rilis, dan masih kurangnya interaksi publik (*engagement*) terhadap postingan yang ada pada Instagram DPRD Provinsi Riau.

### 3. Youtube DPRD Provinsi Riau

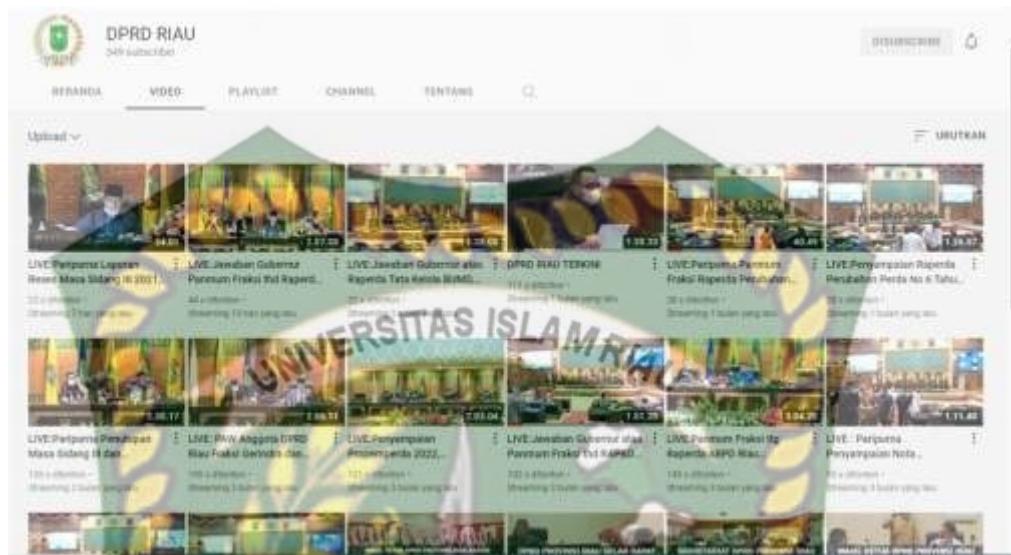
#### a) Bentuk pemanfaatan Youtube dalam meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau

Media sosial DPRD Provinsi Riau memiliki bentuk pemanfaatan yang berbeda sesuai dengan pengelolaannya terhadap masing-masing media. Wawancara dengan Koordinator Youtube DPRD Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Untuk Youtube, bentuk pemanfaatannya adalah dengan memposting video kegiatan DPRD, namun pada umumnya Youtube hanya berfungsi untuk meliput kegiatan-kegiatan besar saja, seperti Rapat Paripurna dan hanya fokus pada audio visual saja. Diharapkan dengan adanya dokumentasi kegiatan tersebut, masyarakat bisa melihat kegiatan dewan secara langsung dan menambah pengetahuan serta persepsi mereka tentang DPRD Provinsi Riau” (Wawancara pada tanggal 2 Februari 2022).

Informasi di atas menjelaskan bahwa Youtube tidak seaktif media lainnya dalam menyampaikan informasi kegiatan dewan, Youtube kebanyakan hanya berfungsi sebagai media *live streaming* dalam menyampaikan informasi kegiatan dewan. Hasil wawancara di atas sama dengan hasil observasi dan dokumentasi yang peneliti dapatkan dari Youtube DPRD Provinsi Riau, berikut penjelasannya:

**Gambar 4.12 Tampilan dan Isi Youtube DPRD Riau**



Sumber: *Youtube DPRD Riau.*

Youtube dikelola oleh Humas DPRD Provinsi Riau Divisi Tv Streaming dan Video yang menggunakan Youtube sebagai bentuk audio visual dari penyampaian informasi mengenai kegiatan yang bersangkutan. Bentuk pemanfaatan Youtube hanya berupa audio visual pada rapat-rapat besar seperti paripurna, namun juga ada beberapa mengenai komisi. Berbeda dengan media lainnya, Youtube hanya fokus digunakan sebagai *live streaming* dalam bentuk audio visual tanpa menampilkan rilis.

- b) Memilih Youtube sebagai media untuk mempublikasikan kegiatan-kegiatan besar seperti Rapat Paripurna dan lainnya

Youtube menjadi media yang digunakan untuk meliput agenda-agenda besar yang ada di DPRD Provinsi Riau, pemilihan Youtube tentunya dengan mempertimbangkan benefit yang diperoleh dari media tersebut. Wawancara

dengan Koordinator Youtube DPRD Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Alasan menggunakan Youtube pada kegiatan-kegiatan rapat besar seperti paripurna adalah karena kita tidak punya TV, jadi kita kalau mau siaran tentu harus bayar ke TV. Dan saat ini kita boleh cek data, saya punya data tentang *traffic media* yang tertinggi sekarang, Youtube adalah media sosial tertinggi dalam bentuk yang menggunakan visual, dan hebatnya Youtube dia tidak perlu *re upload*, tapi ketika kita sudah tampilkan dia akan merekam sendiri. Kalau kita *stream*, setelah *stream* dia langsung tersimpan, ditambah kita tidak perlu repot-repot sewa server abc, cukup dengan beberapa alat dan internet sudah bisa menghasilkan audio visual yang bagus dan cepat dalam penyampaiannya”(Wawancara pada tanggal 2 Februari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa pemilihan media Youtube memiliki beberapa alasan yaitu pertama karena DPRD Riau belum memiliki TV dan kedua banyak kemudahan dan benefit yang didapatkan melalui penggunaan media digital Youtube, hasil wawancara tersebut sejalan dengan observasi yang peneliti lakukan.

c) Jam tayang dan pengikut pada akun Youtube DPRD Riau

Pemanfaatan Youtube sebagai media informasi tentunya juga akan bergantung pada jam tayang dan pengikut dari medianya, dengan hal tersebut dapat diketahui seberapa banyak video tersebut diputar oleh khalayak. Wawancara dengan Koordinator Youtube DPRD Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Saat ini pengikut 340 untuk jam tayang belum *monev*, karena kan kita gunakan Youtube untuk rapat-rapat besar saja, dan Youtube nya baru aktif 2021. Karena 2019 masih transisi dan proses pembangunan TV, jadi 2021 baru aktif. Dan ya itu karena dapat *reward* sebagai peringkat 4 pemberitaan terbaik se-Provinsi Riau, itu menjadi beban juga untuk kami

agar terus berinovasi. Youtube juga termasuk transparansi, karena video rapatnya tidak di edit-edit” (Wawancara pada tanggal 2 Februari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diperoleh informasi bahwa pengikut dari Youtube dari DPRD Riau masih berjumlah 340, sedangkan untuk jam tayang belum *monev*. Informasi tersebut sama dengan hasil observasi dan dokumentasi yang peneliti dapatkan, yaitu:

**Gambar 4.13**

**Jam Tayang dan *Subscriber* Youtube DPRD Riau**



Sumber: Dokumen Peneliti, 2022.

Berdasarkan gambar di atas, diketahui bahwa jam tayang Youtube DPRD Riau berjumlah 772 jam tayang. Oleh karena itu, Humas DPRD Provinsi Riau ingin terus meningkatkan inovasi mereka dalam menyampaikan informasi kegiatan dewan sebagai bentuk tugas dan peran humas yaitu fasilitator komunikasi. Sehingga dapat menjalin komunikasi dua arah yang baik antara lembaga organisasi dengan publiknya.

d) Faktor Pendukung dan Penghambat dalam mengelola Youtube

Dalam proses pengelolaan sebuah media tentunya terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan tersebut. Kedua faktor tersebut dapat dijadikan evaluasi dalam pengelolaan media kedepannya, oleh karena itu peneliti ingin mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang dirasakan oleh pengelola Youtube tersebut. Wawancara dengan Koordinator Youtube DPRD Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Kalau untuk Youtube sendiri faktor pendukungnya yaitu alat yang digunakan memadai untuk *live streaming*, sedangkan dari segi faktor penghambat itu belum ada yang terlalu mengganggu pengelolaan Youtube nya, karena Youtube kan hanya sebatas video dari kegiatan dewan saja” (Wawancara pada tanggal 2 Februari 2022).

Berdasarkan informasi di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam pengelolaan Youtube DPRD Provinsi Riau faktor pendukungnya sama dengan media lainnya yaitu sarana dan prasarana, sedangkan dari segi faktor penghambatnya tidak ada sesuatu fatal yang mengganggu pengelolaan Youtube tersebut karena Youtube hanya sebatas audio dan visual saja tanpa menampilkan rilis kegiatan dewan.

#### **4. Fanspage DPRD Provinsi Riau**

a) Bentuk pemanfaatan Fanspage dalam meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau

Fanspage merupakan salah satu media sosial yang dikelola oleh Humas DPRD Riau Divisi TV Streaming dan Video. Fanspage memiliki *system connecting* dengan Instagram dalam memposting kegiatan dewan.

Wawancara dengan Koordinator Fanspage DPRD Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Bentuk pemanfaatan Fanspage itu hampir sama dengan Instagram ya, informasinya, fotonya bahkan captionnya juga sepenggal seperti di Instagram karena memang tujuannya agar orang melanjutkan membaca di Web” (Wawancara pada tanggal 2 Februari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa bentuk pemanfaatan Fanspage sama dengan Instagram, dari segi isi informasi yang di upload sama, caption yang dituliskan juga sama yaitu hanya di awal paragraf. Hal itu bertujuan agar khalayak yang ingin membaca masuk ke Web, karena informasi mengenai kegiatan dewan lebih lengkap di Web. Pada caption Fanspage juga tertera nama Web DPRD Riau sehingga memudahkan khalayak untuk mengakses Web tersebut. Hasil wawancara di atas juga sejalan dengan observasi dan dokumentasi yang peneliti peroleh, yaitu seperti gambar dibawah ini:

**Gambar 4.14**

#### **Tampilan dan Isi Fanspage DPRD Provinsi Riau**



Sumber: Fanspage DPRD Provinsi Riau, 2022.

Fanspage merupakan media digital yang dikelola oleh Divisi TV Streaming dan Video Humas DPRD Provinsi Riau. Fanspage tersebut memiliki 3,2 rb pengikut. Bentuk pemanfaatan Fanspage adalah mempublikasikan kegiatan dewan dalam bentuk foto dan rilis.

b) Jumlah Pengikut Fanspage DPRD Provinsi Riau

Akun Fanspage DPRD Provinsi Riau merupakan media digital yang memposting segala jenis kegiatan dewan, pada media tersebut segala jenis informasi ditampilkan sebagai bentuk menjalakan peran humas sebagai fasilitator komunikasi terhadap publiknya. Wawancara dengan Koordinator Fanspage DPRD Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Untuk pengikut ya biasa, masyarakat, dewan, tokoh masyarakat dan lainnya. Tapi kembali lagi, pengguna media itu terbagi menjadi dua golongan. Umur 35 ke atas itu aktif di Facebook, 35 kebawah aktif di Instagram dan medsos lainnya, Twitter kita masih down. Dan setiap media punya bagian dan fungsinya masing-masing, makanya kita maksimalkan semua media agar bervariasi” (Wawancara pada tanggal 2 Februari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diperoleh informasi bahwa pengikut dari akun Fanspage DPRD Riau beragam, seperti masyarakat, dewan dan lainnya. Humas DPRD Provinsi Riau juga memanfaatkan semua media sosial agar dapat menjangkau khalayak yang lebih luas karena setiap media punya porsi untuk masing-masing umur pada setiap medianya.

c) Faktor Pendukung dan Penghambat dalam mengelola Fanspage

Dalam proses pengelolaan sebuah media tentunya terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan tersebut. Kedua faktor tersebut dapat dijadikan evaluasi dalam pengelolaan media kedepannya, oleh

karena itu peneliti ingin mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang dirasakan oleh pengelola Fanspage tersebut. Wawancara dengan Koordinator Fanspage DPRD Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Faktor pendukung dalam proses pengelolaan Fanspage itu alat yang memadai, dan faktor penghambatnya yaitu kurangnya respon atau interaksi masyarakat terhadap informasi yang disampaikan” (Wawancara pada tanggal 2 Februari 2022).

Berdasarkan informasi di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa faktor pendukung dalam pengelolaan media sosial pada DPRD Provinsi Riau sama untuk semua media, yaitu adanya alat atau sarana dan prasarana yang memadai. Sedangkan untuk faktor penghambat yaitu masih kurangnya interaksi publik terhadap konten atau informasi yang dibagikan. Tentunya hal itu juga akan berpengaruh kepada citra DPRD Provinsi Riau, karena pada *konsep digital public relations* interaksi publik baik itu komentar, *likes* dan *share* merupakan bagian dari engagement yang lebih penting daripada memiliki banyak followers. Karena tujuannya dari aktivitas *digital public relations* adalah bagaimana organisasi atau instansi bisa berkomunikasi dan mendengar pendapat publiknya, atau dengan kata lain dapat terjadi komunikasi dua arah yang dapat menciptakan saling pengertian.

Selain itu, berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi yang peneliti dapatkan media sosial yang dikelola oleh humas DPRD Provinsi Riau juga melakukan kegiatan *media relations* dengan beberapa portal berita online, salah satunya yaitu Riau Pos dan terdapat relasi antara media sosial yang dikelola sebagai bentuk pemanfaatan media sosial lainnya, seperti gambar dibawah ini, yaitu:

**Gambar 4.15**

### Kegiatan Media Relations DPRD Riau dengan Portal Berita Online



*Sumber: Dokumen Peneliti, 2022.*

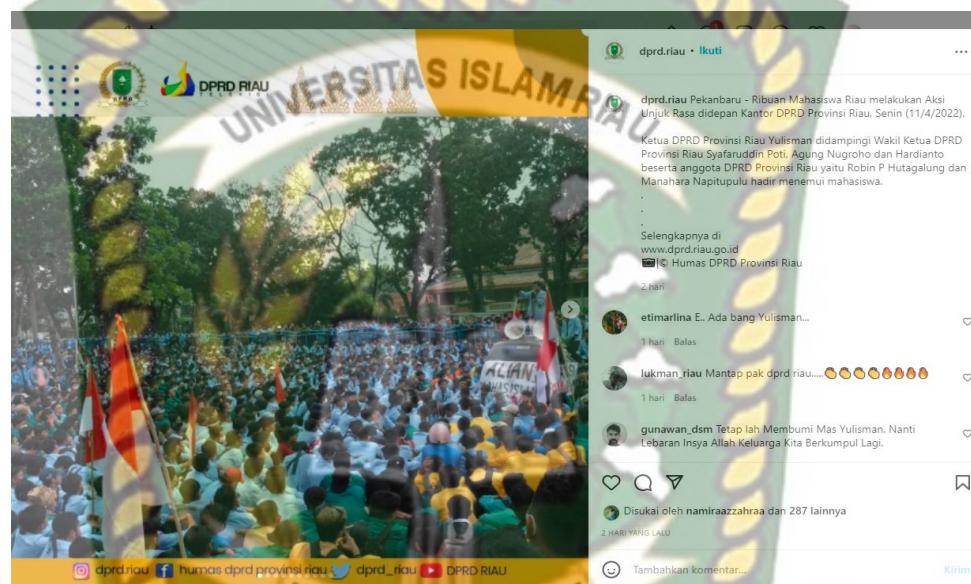
Pemanfaatan media sosial dalam aktivitas *Digital Public Relations* yang dilakukan oleh Humas DPRD Riau tidak hanya sebatas mengelola media sosial untuk menyampaikan dan mempublikasikan informasi kegiatan dewan, namun juga Humas DPRD Riau memanfaatkan kegiatan media relations dengan berbagai media partner agar dapat mencapai hasil yang lebih baik dalam meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau.

Media partner yang bekerja sama dengan Humas DPRD Provinsi Riau seperti gambar 4.15 yaitu diantaranya adalah Riau Pos, Riau Online, Cakaplah.com, Riau Green.com dan Infopublik.id yang digunakan sebagai bentuk lain dari pemanfaatan media sosial yaitu kegiatan media relations agar dapat meningkatkan rank SEO yang merupakan bagian dari aktivitas *Digital Public Relations*. Informasi yang diposting pada portal berita online pada gambar di atas juga tertera pada akun Instagram DPRD Riau.

Selain kegiatan media relations, berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi yang peneliti dapatkan juga terdapat relasi antara media sosial yang dikelola oleh Humas DPRD Provinsi Riau, yaitu seperti gambar dibawah ini:

**Gambar 4.16**

### Korelasi Antara Media Sosial



*Sumber: Instagram.com/dprd.riau*

Gambar di atas menunjukkan salah satu informasi yang diposting pada akun Instagram DPRD Riau. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa Instagram merupakan media yang paling update dibandingkan dengan media sosial lainnya. Berdasarkan hal tersebut, Instagram menjadi media sosial dengan aktivitas terkuat yang diakses oleh penggunanya sehingga pada Instagram dapat dilakukan sistem link agar orang yang membaca informasi pada Instagram juga dapat membaca informasi pada media lainnya. Oleh karena itu, pihak Humas DPRD Riau mencantumkan link Web Resmi DPRD Riau agar orang dapat membaca lebih lanjut pada Web tersebut.

Selain itu, pada Fanspage DPRD Riau juga dilakukan hal yang sama, yaitu mencantumkan link Web Resmi DPRD Riau agar orang yang membaca pada akun tersebut dapat membaca secara lebih detail pada akun Web. Karena diketahui, Web DPRD Provinsi Riau bentuk pemanfataannya adalah dengan menampilkan rilis secara detail dan keseluruhan, sehingga dapat menampilkan informasi secara lebih dalam. Dibawah ini adalah gambar korelasi antara Fanspage dengan Web Resmi DPRD Riau, yaitu sebagai berikut:

**Gambar 4.17**

#### Korelasi Antara Fanspage dan Web



*Sumber: Fanspage DPRD Provinsi Riau, 2022.*

Gambar di atas menunjukkan informasi yang diposting pada Fanspage DPRD Riau sejalan dengan informasi yang diposting pada Instagram DPRD Riau. Pada Fanspage, juga ditampilkan link yang dapat langsung diakses agar dapat masuk ke Web DPRD Riau.

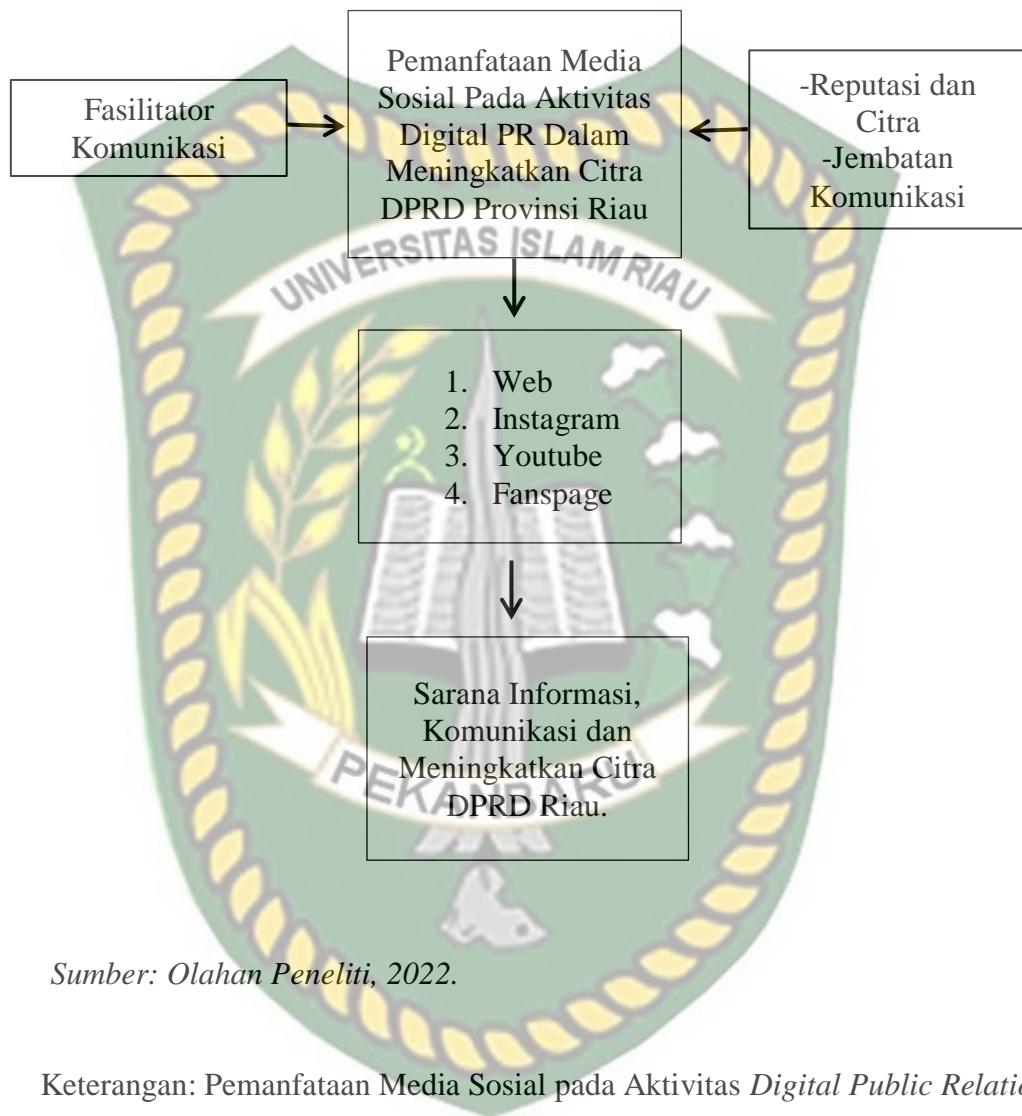
Berdasarkan kedua gambar tersebut diketahui bahwa terdapat korelasi antara media sosial Instagram, Web dan Fanspage DPRD Riau yang dikelola oleh pihak humas sebagai bentuk upaya pemanfaatan media sosial yang lebih luas dan kompleks. Atau dengan kata lain, informasi yang di posting pada seluruh akun media sosial yang dikelola sinkron, walaupun media sosial yang dikelola admin media sosialnya berbeda-beda. Hal tersebut terjadi karena adanya koordinasi dan kesepakatan bahwa infomasi yang diposting pada setiap medianya sama serta juga menggunakan sistem link yang dapat langsung menghubungkan antara media sosial yang satu dengan yang lainnya.

### C. Pembahasan Penelitian

Pemanfaatan Media Sosial pada Aktivitas *Digital Public Relations* dalam meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau menggunakan empat bentuk media sosial, yaitu Web, Instagram, Youtube dan Fanspage. Keempat media tersebut dikelola oleh Humas DPRD Provinsi Riau yang berfungsi menyampaikan pesan atau informasi kepada masyarakat. Pemanfaatan Media Sosial pada Aktivitas *Digital Public Relations* adalah salah satu bentuk strategi humas dalam upaya untuk bersaing dengan instansi atau organisasi lainnya. Selain itu, pemanfaatan media sosial juga selaras dengan salah satu peran humas yaitu fasilitator komunikasi dan juga tujuan humas yaitu yang berkaitan dengan reputasi dan juga sebagai jembatan komunikasi, seperti penjelasan pada bagan dibawah ini:

**Gambar 4.18**

**Penjelasan Pemanfaatan Media Sosial Pada Aktivitas Digital PR Dalam Meningkatkan Citra DPRD Provinsi Riau**



Keterangan: Pemanfaatan Media Sosial pada Aktivitas *Digital Public Relations* adalah bertujuan membantu meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau sesuai dengan yang diinginkan oleh pihak manajemen (*wish image*). Salah satu cara untuk meningkatkan citra adalah dengan manajemen media dan mengelola informasi. Humas DPRD Provinsi Riau melakukan manajemen media dan mengelola informasi melalui empat jenis media sosial, yaitu Web, Instagram, Youtube dan Fanspage. Keempat media sosial tersebut berfungsi sebagai sarana informasi, komunikasi dan upaya meningkatkan citra DPRD Riau.

Pemanfaatan Media Sosial pada Aktivitas *Digital Public Relations* sebagai sarana informasi, komunikasi dan peningkatan citra menjadi bagian dari salah satu peran humasyaitu fasilitator komunikasi. Peran humas sebagai fasilitator komunikasi adalah bagaimana seorang humas mampu mengetahui apa yang diharapkan publiknya dengan menjalin komunikasi dua arah melalui sebuah media yang dikelola oleh humas atau dengan kata lain humas memfasilitasi komunikasi antar lembaga dan publiknya. Berdasarkan konsep peran humas di atas, Humas DPRD Provinsi Riau telah menjalankan perannya sebagai fasilitator komunikasi dibuktikan dengan adanya pengelolaan media sebagai wadah komunikasi antar lembaga dan publiknya. Hal tersebut dapat dilihat pada tampilan Web DPRD Provinsi Riau yang memberi fitur kolom pengaduan, serta juga adanya interaksi publik dan lembaga lewat pengiriman pesan pada Instagram dan media lainnya.

Selain melaksanakan peran humas, *Digital Public Relations* ini juga termasuk ke dalam implementasi dari tujuan humas pemerintah menurut Betty Wahyu Nilasari dalam Nurjanah Adhianty & Frizki Yulianti Nurnisya, (2016: 133) , yaitu sebagai berikut yang pertama sebuah tujuan humas pemerintah yang berkaitan dengan reputasi dan citra. Dalam meningkatkan reputasi dan citra DPRD Provinsi Riau, humas melakukan sebuah strategi yang digunakan untuk meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau yaitu dengan manajemen media dan mengelola informasi pada media sosial yang dikelolanya.Tujuan kedua yaitu sebagai jembatan komunikasi, dimana seorang praktisi PR harus mampu mengetahui apa yang diinginkan oleh publiknya dan begitu juga sebaliknya, sehingga bisa terjadi proses komunikasi yang berkesinambungan serta saling pengertian.

Sedangkan tujuan ketiga adalah *Mutual Benefit Relationship*, Humas DPRD Provinsi Riau juga mewujudkan tanggung jawab sosial yang diekspresikan melalui hubungan yang saling menguntungkan antara publik dan lembaga. Hal tersebut dapat dilihat pada postingan media sosial DPRD terutama pada Instagram dan Fanspage mengenai kegiatan dewan yaitu Rapat Dengar Pendapat (*Hearing*), Reses dan Sosper atau Sosialisasi Perda.

Berdasarkan implementasi dari peran dan tujuan humas di atas jika dikaitkan dengan konsep *digital public relations* maka humas DPRD Provinsi Riau sudah memanfaatkan media sosial sebagai salah satu alat dalam aktivitas Digital PR dan cara dalam meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau. Karena melalui media sosial sebagai alat dalam Digital PR dapat meningkatkan ranking SEO, mengundang banyak *traffic* dan dapat membangun brand secara positif. Maka secara tidak langsung dengan adanya informasi dan pemberitaan yang di posting melalui media sosial dapat menambah pengetahuan publik terhadap DPRD Provinsi Riau. Berdasarkan media yang dikelola, DPRD Provinsi Riau menggunakan tipe digital PR dalam bentuk *press release* (rilis) dan *unlinked mention*. Karena pada setiap postingan yang ada pada media sosial yang dikelola oleh Humas DPRD Provinsi Riau menampilkan berita/rilis kegiatan dewan, serta peneiti menemukan beberapa portal berita online yang menyebutkan berita tentang DPRD Provinsi Riau (*unlinked mention*.

## BAB V

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil penelitian adalah Pemanfaatan Media Sosial pada Aktivitas *Digital Public Relations* dalam meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau digunakan melalui empat media, yaitu Web, Instagram, Youtube dan Fanspage yang termasuk kedalam tipe digital PR dalam bentuk *press release* (rilis). Berikut kesimpulan dari bentuk pemanfataannya pada setiap media, yaitu:

1. Web bentuk pemanfataannya adalah mepublikasikan informasi kegiatan dewan, web juga memiliki kelebihan dari media lain adalah informasi yang disampaikan detail dan lengkap, namun tidak *update*. Selain itu, di Web Resmi DPRD juga ada berbagai kolom, yaitu informasi tentang dewan, sekretariat dewan, pelayanan publik, sejarah dan lainnya.
2. Instagram bentuk pemanfataannya adalah dengan memposting seluruh kegiatan dewan dalam bentuk audio dan visual, seperti di Igtv. Instagram juga merupakan media paling aktual dan *update* dari media lainnya, bentuk pemanfataannya juga dengan memposting ucapan-ucapan perayaan hari besar dan juga ada sorotan info tentang tupoksi dewan serta info komisi DPRD Provinsi Riau.

3. Youtube bentuk pemanfataannya adalah hanya digunakan umumnya pada rapat atau sidang besar saja, seperti paripurna dan kegiatan komisi. Youtube juga merupakan media yang tidak terlalu *update* dan hanya sebagai *media live streaming* saja tanpa menampilkan rilis.
4. Fanspage bentuk pemanfataannya adalah hampir sama dengan Instagram, mulai dari informasi yang diposting, foto hingga caption. Namun, pada Fanspage tidak ada sorotan ataupun informasi mengenai dewan, tupoksi dewan dan komisi seperti pada Instagram.
5. Selain memanfaatkan media sosial, Humas DPRD Provinsi Riau juga melakukan kegiatan media relations dengan berbagai media partner serta terdapat korelasi (hubungan) antara media sosial yang satu dengan yang lainnya.
6. Humas DPRD Provinsi Riau memiliki beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam mengelola media sosial. Faktor pendukungnya adalah tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk melaksanakan aktivitas *digital public relations*, sedangkan faktor penghambatnya adalah keterlambatan pengiriman rilis atau berita informasi kegiatan dewan kepada editor, sehingga berita sedikit terlambat untuk penerbitannya.

## B. Saran

1. Hendaknya humas lebih kreatif dan memaksimalkan cara dalam meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau sehingga dapat meningkatkan *engagement* kepada publiknya.

2. Hendaknya humas memberikan tanggapan terhadap semua kritik dan saran yang diberikan oleh pengikut media digital DPRD Provinsi Riau.
3. Hendaknya humas memaksimalkan cara lain dalam meningkatkan citra DPRD Provinsi Riau melalui digital PR seperti bekerja sama dengan Influencer Marketing untuk *di-mention* pada akun media sosial yang berpengaruh, melakukan acara *pers offline* yang bertujuan untuk mendapatkan liputan *online* serta strategi meningkatkan citra positif lainnya melalui media digital.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Alo, Liliweri. 2011. *Komunikasi : Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana.
- Effendy, Onong. 2006. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Gassing, Syarifuddin S & Suryanto. 2016. *Public Relations*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Holmes, David. 2012. *Teori Komunikasi Media, Teknologi dan Masyarakat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Purhantara, Wahyu. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ruslan, Rosady. 2003. *Manajemen Public Relations & Media Reations Konsep Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

## JURNAL

- Arkiang, Muhammad Reyzha Noorsyam dkk. 2018. Peran Public Relations dalam Film Hancock. *INTER KOMUNIKA Jurnal Komunikasi*. 3(2).
- Bate'e, Maria Magdalena. 2019. Pengaruh Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Kaos Nias Gunungsitoli. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*. 2(2).
- Doni, Fahlepi Roma. 2017. Perilaku Penggunaan Media Sosial Pada Kalangan Remaja. *IJSE – Indonesian Journal on Software Engineering*. 3(2).
- Elitear, Julian dkk. 2021. Kegiatan Humas Melalui Website Terhadap Pembentukan Citra Pemerintah Kabupaten Aceh Barat. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*. 8(1).
- Kolianan, Jim Briand, Aloysius Liliweri dan Lenny Tamunu. 2016. Strategi Media Relations Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana (KB) Pada Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Provinsi NTT. *Jurnal Administrasi Publik*. 6(1).
- Kurniasih, Eem. 2019. Media Digital Pada Anak Usia Dini. *Jurnal Kreatif*. 9 (2).
- Kurniawati, Juliana dan Siti Baroroh. 2016. Literasi Media Digital Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Jurnal Komunikator*. 8(2)
- Lubis, Evawani Elysa. 2012. Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. 12(1): 1 – 73.
- Mboeik, Carolin, Petrus Ana Andung dan Silvania S.E Mandaru. 2020. Praktik *Digital Public Relations* dalam Upaya Meningkatkan Citra Positif Perusahaan PT. PLN (Persero) UIW NTT. *Jurnal Politikom Indonesiana: Kajian Ilmu Pemerintahan, Ilmu Politik dan Ilmu Komunikasi*. 5(2).
- Nurjanah, Adhianty & Frizki Yulianti Nurnisyah. 2016. Pemanfaatan Digital Public Relations (PR) dalam Sosialisasi Tagline “jogja istimewa” Humas Pemerintah Kota Yogyakarta. *Jurnal Aristo*. 4(1).
- Oktavia, Fenny. 2016. Upaya Komunikasi Interpersonal Kepala Desa Dalam Memediasi Kepentingan PT. Bukit Borneo Sejahtera Dengan Masyarakat Desa Long Lunuk. *eJournal Ilmu Komunikasi*.4(1): 239-253.
- Purwo, Rakhmad Handin Setya. 2020. Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*. 8(3).

Raharja, Sam'un Jaja dan Sari Usih Natari. 2021. Pengembangan Usaha UMKM di Masa Pandemi Melalui Optimalisasi Penggunaan dan Pengelolaan Media Digital. *Kumawula*. 4(1): 108 – 123.

Syafaat, Muhammad dan Delmia Wahyudin. 2020. Analisis Implementasi Digital Public Relations pada Konten Instagram @ALAMINUNIVERSAL. *JURNAL PUSTAKA KOMUNIKASI*. 3(1).

Syawal, Muhammad, D. Silangen Lasut dan Antonius Tore. 2016. Pemanfataan Jasa Layanan Koleksi Buku Tandon (*Reservation*) Oleh Mahasiswa di UPT Perpustakaan Unsrat. *E-Journal "Acta Diurna"*. 5(5).

Tendean, Christian S. 2013. Peranan Humas Dalam Pencitraan Universitas Sam Ratulangi Manado. *Journal Volume*. 2(4).

Yananingtyas, Halimatus Zahro dan Irwansyah. 2020. *Cyber Public Relations* Melalui Microblogging dalam Menjaga Citra PemProv DKI Jakarta. *Jurnal Komunikasi*. 14(2): 199-212.

#### **INTERNET**

[Instagram.com/dprd.riau](https://Instagram.com/dprd.riau)

[Youtube.com/dprd.riau](https://Youtube.com/dprd.riau)

[dprd.riau.go.id](https://dprd.riau.go.id)

#### **WAWANCARA**

Hatta, Oriza Arif. (2022, Februari 2). Personal Interview.

Faisal, Muhammad. (2022, Februari 2). Personal Interview.

Rahmal, Beby Chintya. (2022, Februari 2). Personal Interview.

Duri, Rafika. (2022, Februari 2). Personal Interview.

#### **DOKUMEN LAIN**

SEKRETARIAT DPRD PROVINSI RIAU. 2016. Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau.