

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM OLEH
HUMAS DINAS SOSIAL SUMATERA UTARA DALAM
MENGINFORMASIKAN PROGRAM PPKS KEPADA
MASYARAKAT**

TUGAS AKHIR

Oleh:

HERA ARDYANINGSIH 2203110082

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN**

2026

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama Lengkap : Hera Ardyaningsih
NPM : 2203110082
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pemanfaatan Media Sosial Instagram Oleh Humas Dinas Sosial Sumatera Utara Dalam Menginformasikan Program PPKS Kepada Masyarakat

Medan, 1 April 2026

Pembimbing


Dr. Zulfahmi, M.I.Kom
NIDN: 0118056301

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi


Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom
NIDN: 0127048401

Dekan



Assoc. Prof. Dr. Asyikin Saleh, S.Sos., MSP
NIDN: 0030017402

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas

Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera

Utara oleh:

Nama Lengkap : Hera Ardyaningsih

NPM : 2203110082

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Pada Hari, Tanggal : Sabtu, 18 April 2026

Waktu : Pukul 08.00 WIB s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. Muhammad Thariq S,Sos, M.I.Kom (.....)

PENGUJI II : Assoc. Prof.Dr. Puji Santoso, S.S, M.SP (.....)

PENGUJI III : Dr. Zulfahmi, M.I.Kom (.....)

PANTIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **Hera Ardyaningsih**, NPM 2203110082, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 21 April 2026

itikan,



Hera Ardyaningsih

Unggul | Cerdas | Tawakkal

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah rabbil 'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemanfaatan Media Sosial Instagram oleh Humas Dinas Sosial Sumatera Utara dalam Menginformasikan Program PPKS kepada Masyarakat” dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad Shallallahu ‘alaihi wasallam yang telah membawa umat manusia menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat berbagai kekurangan dan keterbatasan. Namun, berkat pertolongan Allah Subhanahu wa Ta'ala serta dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikannya dengan baik. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada dosen pembimbing, keluarga, serta seluruh pihak di lingkungan Dinas Sosial Sumatera Utara yang telah memberikan bantuan dan informasi yang dibutuhkan. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi dalam pengembangan ilmu komunikasi, khususnya di bidang kehumasan.

Secara khusus dan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada ibunda tercinta, Ismiati, yang senantiasa

memberikan doa yang tiada henti, kasih sayang yang tulus, serta dukungan moral yang tidak pernah putus dalam setiap langkah kehidupan penulis. Peran beliau sangatlah penting dalam membentuk keteguhan hati, kesabaran, dan semangat penulis untuk terus berjuang menyelesaikan pendidikan ini. Ucapan terima kasih yang mendalam juga penulis sampaikan kepada ayahanda tercinta, Darmanto, yang telah menjadi sosok panutan, pemberi motivasi, serta doa beliau yang membantu saya dalam segala urusan saya.

Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, serta motivasi kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini. Kehadiran keluarga menjadi sumber kekuatan, penghiburan, dan penyemangat di setiap proses yang dilalui, terutama ketika menghadapi berbagai tantangan dan hambatan. Dukungan moral maupun perhatian yang diberikan sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan penuh tanggung jawab.

Dalam kesempatan ini penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan bisa diselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis juga mengucapkan terima kasih sebesar besarnya kepada :

1. Kepada bapak Prof. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

2. Kepada Bapak Assoc Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Kepada Bapak Assoc.Prof., Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I. Kom., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Kepada Ibu Assoc.Prof.Dr. Hj. Yurisna Tanjung., M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Kepada Bapak Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom, selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Kepada Bapak Dr. Faisal Hamzah Lubis, S.Sos., M.I.Kom, selaku Sekretaris Prodi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing, Drs. Zulfahmi, M.I.Kom, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini. Kesabaran, ketelitian, serta kritik dan saran yang membangun dari beliau sangat membantu penulis dalam menyempurnakan penelitian ini hingga dapat terselesaikan dengan baik. Bimbingan yang diberikan tidak hanya memperkaya pemahaman akademik penulis, tetapi juga

menjadi pengalaman pembelajaran yang sangat berarti dalam proses pengembangan diri sebagai mahasiswa Ilmu Komunikasi.

8. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama penulis menjalani perkuliahan.
9. Staf Prodi Ilmu Komunikasi serta pegawai Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak membantu penulis dalam hal mengurus berkas-berkas perkuliahan.
10. Kepada Ketua Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
11. Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih kepada seseorang yang begitu sangat berharga, Fadlan Ahmad Saqban Tarigan, karena selalu hadir memberikan dukungan, perhatian, menemani penulis di saat kehilangan arah, dan selalu ada untuk mendengarkan keluh kesah, serta selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan studi ini.
12. Penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada teman seperjuangan, Helmei Lisa Putri, Siti Nurhaliza, Indy Septiani Pilsa, dan Ananda Rizky syafitri, yang selalu ada menemani penulis menyelesaikan studi ini, selalu mendukung dan memberi semangat serta selalu ada menambah riang dan tawa.
13. Terimakasih kepada setiap pengalaman di masa lalu, baik yang penuh kebahagiaan maupun yang mengandung ujian, telah menjadi pelajaran berharga dalam membentuk kedewasaan, keteguhan, dan cara berpikir penulis saat ini.

14. Terakhir, penulis juga ingin menyampaikan apresiasi kepada diri sendiri yang telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai proses, tantangan, serta dinamika selama menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan dan belum mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf apabila dalam penyusunan karya ilmiah ini terdapat kesalahan maupun hal-hal yang kurang berkenan bagi para pembaca. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri, bagi para pembaca, maupun bagi almamater tercinta, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Aamiin Yaa Rabbal 'Alamin.

Medan, April 2026

Penulis

Hera Ardyaningsih

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM OLEH HUMAS DINAS
SOSIAL SUMATERA UTARA DALAM MENGINFORMASIKAN
PROGRAM PPKS KEPADA MASYARAKAT**

Hera Ardyaningsih

NPM : 2203110082

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong instansi pemerintah untuk memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi publik. Instagram merupakan salah satu platform yang banyak digunakan karena memiliki karakteristik visual dan interaktif yang mampu menyampaikan informasi kepada masyarakat secara cepat dan luas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan media sosial Instagram oleh Humas Dinas Sosial Sumatera Utara dalam menginformasikan program Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari staf humas, pengelola media sosial, serta pengikut akun Instagram Dinas Sosial Sumatera Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Instagram dimanfaatkan sebagai media penyebaran informasi mengenai kegiatan sosial, program bantuan, serta pelayanan bagi kelompok masyarakat rentan. Informasi disampaikan melalui konten visual seperti foto, video, serta caption yang menggunakan bahasa sederhana sehingga mudah dipahami oleh masyarakat. Namun demikian, pengelolaan media sosial masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia dalam pengembangan konten kreatif dan desain visual. Meskipun demikian, Instagram dinilai cukup efektif dalam mendukung komunikasi publik serta meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap program PPKS. Dengan demikian, media sosial dapat berfungsi sebagai sarana strategis bagi humas pemerintah dalam membangun transparansi, keterbukaan informasi, serta interaksi dengan masyarakat.

Kata Kunci: Instagram, Humas, Media Sosial, Komunikasi Publik, PPKS.

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
14.1	L
atar Belakang Masalah	1
14.2	R
umusan Masalah	4
14.3	T
ujuan Penelitian	4
14.4	M
manfaat Penelitian	4
14.5	S
istematika Penulisan	5
BAB II.....	7
LANDASAN TEORI	7
2.1 Media Sosial	7
2.2 Karakteristik Media Sosial	8
2.3 Fungsi dalam Menyampaikan Informasi	9
2.4 Media Sosial Dinas Sosial Sumatera Utara	9
2.5 Peran Humas	10
2.6 Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara	11
2.7 Program Pemerintah PPKS	14
2.8 Teori komunikasi Publik.....	16
BAB III.....	19
METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Kerangka konsep	20
3.3 Definisi Konsep	21
3.4 Kategorisasi penelitian.....	21
3.5 Narasumber.....	22
3.6 Teknik Pengumpulan Data	23
3.7 Teknik Analisis Data.....	26
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian	27
BAB IV	28

HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Hasil Penelitian	28

vii

4.2 Pembahasan	38
BAB V	43
PENUTUP	43
5.1 Simpulan	43
5.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	46

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Kategorisasi Penelitian	21
Tabel 4.1 Data Informan atau Narasumber	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka konsep	20
Gambar 4.1 Konten Instagram Dinas Sosial @dinsosprovsu	40

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan signifikan dalam pola penyampaian informasi publik, khususnya pada instansi pemerintah. Media sosial, terutama Instagram, menjadi salah satu platform yang banyak dimanfaatkan karena kemampuannya menyajikan informasi secara visual, interaktif, dan menjangkau masyarakat luas dengan cepat. Di era digital saat ini, media sosial seperti Instagram telah menjadi platform utama komunikasi publik yang memungkinkan penyebaran informasi secara cepat, visual, dan interaktif kepada masyarakat luas.

Urgensi pemanfaatan Instagram oleh Humas Dinas Sosial Sumatera Utara menjadi semakin penting dalam menginformasikan Program Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS), mengingat kompleksitas informasi terkait program sosial yang sering kali sulit dipahami oleh masyarakat luas. Program PPKS mencakup berbagai kelompok rentan, seperti fakir miskin, anak terlantar, penyandang disabilitas, lansia terlantar, hingga korban bencana sosial, yang membutuhkan penyampaian informasi yang jelas, tepat sasaran, dan berkelanjutan. Tanpa strategi komunikasi yang efektif, informasi program PPKS berpotensi tidak tersampaikan secara optimal kepada masyarakat.

Selain sebagai media penyampaian informasi, Instagram memiliki karakteristik visual dan interaktif yang memungkinkan Humas Dinas Sosial

Sumatera Utara menyederhanakan pesan-pesan kebijakan sosial yang kompleks menjadi konten yang lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Melalui fitur unggahan foto, video, infografis, hingga Reels dan Stories, serta kegiatan penyaluran bantuan dapat disampaikan secara ringkas, menarik, dan informatif. Hal ini menjadi penting mengingat tidak semua lapisan masyarakat memiliki kemampuan literasi informasi yang sama, sehingga penyajian pesan yang komunikatif dan visual menjadi kebutuhan mendesak dalam komunikasi publik sektor kesejahteraan sosial. Dengan demikian, optimalisasi Instagram menjadi urgensi bagi Humas Dinas Sosial Sumatera Utara agar komunikasi mengenai program PPKS tidak bersifat satu arah, melainkan mampu mendorong partisipasi dan pemahaman masyarakat secara lebih luas dan berkelanjutan.

Menurut laporan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) RI tahun 2023, hanya sekitar 35-40% instansi pemerintah pusat dan daerah yang aktif menggunakan Instagram untuk komunikasi publik. Kurangnya penggunaan Instagram disebabkan oleh fokus pada platform yang lebih tua dan kurangnya pelatihan untuk konten visual yang sesuai Instagram (seperti Stories dan Reels)(Aidhul Ramadhan, 2024).

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji bagaimana Humas Dinas Sosial Sumatera Utara memanfaatkan Instagram dalam menginformasikan program PPKS, serta sejauh mana pemanfaatan tersebut selaras dengan konsep komunikasi publik yang partisipatif dan efektif.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah berpengaruh terhadap tingkat keterbukaan

informasi dan kepercayaan publik. Penelitian di bidang kehumasan digital menyimpulkan bahwa media sosial efektif dalam meningkatkan jangkauan informasi, namun efektivitasnya sangat bergantung pada strategi komunikasi, konsistensi konten, serta interaksi dengan audiens.(Teguh et al., 2024). Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji pemanfaatan Instagram oleh Humas Dinas Sosial Sumatera Utara dalam menginformasikan program PPKS masih terbatas, sehingga membuka ruang bagi penelitian ini untuk memberikan kontribusi akademik dan praktis.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama dalam penelitian ini terletak pada bagaimana pemanfaatan media sosial Instagram oleh Humas Dinas Sosial Sumatera Utara dalam menginformasikan program Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan memahami secara mendalam proses, strategi, dan makna pemanfaatan Instagram sebagai media komunikasi publik.

Penelitian ini memfokuskan pada pemanfaatan Instagram sebagai media komunikasi Humas untuk menginformasikan program PPKS, ditinjau dari aspek perencanaan pesan, penyajian konten, dan interaksi dengan audiens. Kajian ini bertujuan memberikan gambaran komprehensif praktik komunikasi digital Humas Dinas Sosial Sumatera Utara, serta menjadi dasar evaluasi dan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi publik di bidang kesejahteraan sosial.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka penulis menyimpulkan untuk rumusan masalah ialah Bagaimana Pemanfaatan Instagram digunakan Humas Dinas Sosial Sumatera Utara untuk menginformasikan program PPKS?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian ialah untuk mendeskripsikan pemanfaatan media sosial Instagram oleh Humas Dinas Sosial Sumatera Utara dalam menginformasikan program Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) kepada masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan kontribusi terhadap teori komunikasi dan humas, khususnya mengenai pemanfaatan media sosial Instagram sebagai alat penyampaian informasi program publik oleh instansi pemerintah. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian ilmiah dalam bidang komunikasi strategis dan humas digital serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan peran media sosial dalam komunikasi organisasi.

1.2.4 Manfaat Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan masukan dan rekomendasi kepada Humas Dinas Sosial Sumatera Utara agar dapat meningkatkan efektivitas penggunaan Instagram dalam menginformasikan

program PPKS kepada masyarakat. Selain itu, temuan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan strategi komunikasi digital bagi instansi pemerintah lain yang ingin memaksimalkan fungsi media sosial sebagai media informasi publik yang efektif.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara garis besar untuk memberikan gambaran menyeluruh dan memudahkan penelitian ini, maka peneliti menyusun bab per bab yang akan saling berkaitan. Dalam setiap bab terdiri atas sub-sub pembahasan. Adapun sistematika Penelitian sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada Bab ini peneliti menguraikan pendahuluan yang membahas mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II : PENDAHULUAN

Pada Bab Uraian Teoritis menjelaskan tentang pengertian Media Sosial, Peran Humas, dan Pengertian Program PPKS

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada Bab ini pada dasarnya mengungkapkan sejumlah cara yang memuat uraian tentang metode dan langkah-langkah Penelitian secara operasional, yang meliputi jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, definisi operasional, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta waktu dan lokasi penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini membahas tentang deskripsi Penelitian, temuan data Penelitian dilapangan, serta hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada Bab ini membahas tentang kesimpulan, saran dari hasil penelitian dan bagian akhir skripsi lainnya seperti daftar pustaka dan lampiran pendukung.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Media Sosial

Media sosial adalah medium di internet yang memungkinkan pengguna merepresentasikan dirinya maupun berinteraksi, bekerja sama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lain, dan membentuk ikatan sosial secara virtual. Kehadiran fitur share, like, hashtag, trending topic, di media sosial tidak dapat dipungkiri telah sangat berpengaruh dalam membaca minat dan konsumsi informasi khalayak. Melalui fitur-fitur tersebut, berita dan informasi dapat dibagikan secara viral: tersebar luas dan terjadi dalam waktu singkat layaknya wabah penyakit yang disebabkan oleh virus. Hasil studi Jonah Berger dan Katherine Milkman menunjukkan bahwa berita-berita yang dibagikan secara viral melalui media sosial adalah berita yang mampu membangkitkan emosi positif atau negatif yang sangat kuat (high-arousal emotions) (Harahap et al., 2023). Media sosial didefinisikan sebagai platform digital berbasis internet yang memfasilitasi pengguna untuk menciptakan, berbagi, dan berinteraksi dengan konten multimedia (teks, gambar, video) secara real-time, sebagaimana dikemukakan oleh Kaplan dan Haenlein (2010) sebagai aplikasi Web 2.0 yang mendukung partisipasi pengguna. Berbeda dengan media tradisional yang bersifat satu arah, media sosial memungkinkan komunikasi dua arah melalui fitur interaktif, menghilangkan batasan ruang dan waktu.

Berdasarkan perkembangan tersebut, media sosial telah menjadi sarana strategis dalam penyampaian informasi publik karena sifatnya yang interaktif, cepat, dan menjangkau masyarakat luas. Instagram, sebagai salah satu platform media sosial berbasis visual, memiliki potensi besar untuk dimanfaatkan oleh Humas Dinas Sosial Sumatera Utara dalam menginformasikan program Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Pemanfaatan Instagram diharapkan mampu mendukung penyebaran informasi yang lebih terbuka, komunikatif, dan mudah dipahami oleh masyarakat, sehingga penting untuk dikaji bagaimana Humas Dinas Sosial Sumatera Utara menggunakan platform tersebut dalam menyampaikan informasi program PPKS kepada publik.

2.2 Karakteristik Media Sosial

Instagram memiliki karakteristik utama berupa konten yang dihasilkan pengguna, interaksi melalui komentar dan tanda suka, serta kemampuan penyebaran cepat karena algoritma yang mendukung viralitas, akses yang mudah melalui berbagai perangkat, dan personalisasi konten sesuai preferensi pengguna. Di Indonesia, Instagram termasuk salah satu platform media sosial yang paling banyak digunakan dengan jutaan pengguna aktif, sehingga menjadi sarana yang efektif untuk komunikasi massa modern (Asiati & Septadiyanto, 2019).

Dengan karakteristik tersebut, Instagram memiliki potensi besar sebagai media komunikasi publik yang efektif, khususnya dalam penyampaian informasi program pemerintah. Tingginya jumlah pengguna Instagram di Indonesia menjadikan platform ini strategis bagi Humas Dinas Sosial Sumatera Utara untuk menginformasikan program Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS)

secara luas, cepat, dan interaktif. Oleh karena itu, pemanfaatan Instagram oleh Humas Dinas Sosial Sumatera Utara penting untuk dikaji guna melihat bagaimana karakteristik platform ini dimaksimalkan dalam mendukung komunikasi publik dan penyebaran informasi program PPKS kepada masyarakat.

2.3 Fungsi dalam Menyampaikan Informasi

Fungsi utama media sosial mencakup penyampaian informasi berupa berita dan fakta kepada publik, fasilitasi komunikasi antarindividu dan organisasi, pembentukan serta pengembangan komunitas daring, penguatan identitas atau pencitraan (branding), dan penyediaan konten hiburan yang menarik. Dalam konteks pemerintahan, fungsi-fungsi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan transparansi serta partisipasi publik, dan hal ini sejalan dengan teori *Uses and Gratifications* yang menegaskan bahwa audiens secara aktif memilih platform media berdasarkan kebutuhan informasinya yang spesifik (Desak et al., 2025).

2.4 Media Sosial Dinas Sosial Sumatera Utara

Dinas Sosial Sumatera Utara dalam menjalankan tugas dan fungsinya memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi publik berbasis digital. Pemanfaatan media sosial ini menjadi bagian dari strategi komunikasi kelembagaan untuk menyampaikan informasi terkait kebijakan, program, serta layanan kesejahteraan sosial kepada masyarakat secara luas dan cepat.

Media sosial yang dikelola oleh Dinas Sosial Sumatera Utara (@dinsosprovsu) berfungsi sebagai kanal resmi penyebaran informasi mengenai program bantuan sosial, kegiatan rehabilitasi sosial, penanganan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS), serta dokumentasi kegiatan pelayanan

publik. Melalui konten visual, narasi informatif, serta fitur interaktif seperti komentar dan pesan langsung, instansi dapat membangun komunikasi dua arah dengan masyarakat.

Selain sebagai media publikasi, media sosial juga berperan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga. Informasi yang dipublikasikan secara terbuka memungkinkan masyarakat untuk mengetahui kinerja dan aktivitas dinas secara real-time. Hal ini sejalan dengan prinsip keterbukaan informasi publik dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

2.5 Peran Humas

Pada dasarnya Public Relation atau yang sering disebut dengan Humas merupakan profesi atau pekerjaan yang dibutuhkan oleh setiap jenis perusahaan, organisasi, bahkan pemerintahan. Sebagai saluran komunikasi baik internal maupun eksternal. Karena salah satu faktor yang mempengaruhi citra positif suatu organisasi adalah hubungan masyarakat, kebutuhan dan kehadirannya yang tidak dapat dihindarkan (Di & Badung, 2022).

2.5.1 Tugas Penyampaian Informasi

Humas bertugas menyusun, menyebarkan, dan mengevaluasi pesan organisasi melalui berbagai kanal, termasuk media sosial, press release, dan konferensi pers, untuk memastikan transparansi dan akurasi informasi. Fungsi ini mencakup monitoring opini publik, analisis *feedback*, serta penyesuaian strategi komunikasi agar pesan sesuai dengan kebutuhan

audiens, seperti sosialisasi program PPKS melalui Instagram (Puspa Ayudia & Sri Wulandari, 2021).

2.5.2 Membangun Relasi Dengan Publik

Humas membangun relasi melalui dialog interaktif, *stakeholder engagement*, dan *relationship management*, termasuk menangani keluhan publik, kolaborasi dengan influencer, serta kegiatan *community relations* untuk menciptakan kepercayaan jangka panjang. Model *Two- Way Symmetrical Communication* (Grunig & Hunt, 1984) menjadi acuan, di mana Humas tidak hanya menyampaikan informasi tetapi juga mendengarkan aspirasi publik untuk hubungan saling menguntungkan.

2.4.3 Mengelola Citra Intitusi

Humas mengelola citra (*image building*) melalui *branding*, *crisis communication*, dan *reputasi management*, seperti merespons isu negatif dengan cepat atau membangun narasi positif melalui konten visual. Dalam konteks pemerintah seperti Dinas Sosial, peran ini krusial untuk membentuk persepsi publik terhadap program kesejahteraan sosial, memastikan organisasi dipandang kredibel dan responsif (Di & Badung, 2022).

2.6 Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara

Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang kesejahteraan sosial yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur Sumatera Utara melalui Sekretaris Daerah. Dinas sosial Provinsi Sumatera ini berperan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional kesejahteraan sosial di daerah. Sejarah Dinas Sosial

Provinsi Sumatera Utara bermula dari Inspeksi Sosial Republik Indonesia (ISORI). Setelah diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1958, urusan bimbingan dan perbaikan sosial diserahkan kepada Pemerintah Daerah Sumatera Utara berdasarkan asas desentralisasi dan tugas pembantuan. Sejak saat itu, Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara terus berkembang dan berperan aktif dalam penyelenggaraan pelayanan serta penanganan berbagai permasalahan kesejahteraan sosial di wilayah Sumatera Utara.

2.6.1 Tugas Dinas Sosial Sumatera Utara

Sesuai dengan Peraturan Gubernur Sumatera Utara nomor 17 tahun 2010 bahwa tugas pokok Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara adalah melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah/Kewenangan Provinsi di Bidang Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial, Pemberdayaan Sosial, Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial, Perlindungan Sosial dan Jaminan Sosial serta Tugas Pembantuan.

2.6.2 Tujuan Dinas Sosial Sumatera Utara

Tujuan program dan kegiatan pembangunan kesejahteraan sosial yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Sumatera Utara pada dasarnya diarahkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, baik sebagai pelaku maupun sebagai penerima manfaat pembangunan kesejahteraan sosial. Peningkatan kualitas ini mencakup aspek kemampuan, kemandirian, serta keberfungsian sosial individu agar mampu berperan aktif dalam kehidupan bermasyarakat. Selain itu, program yang dijalankan juga bertujuan menciptakan masyarakat yang

maju, mandiri, dan berdaya saing, sehingga mampu menghadapi tantangan sosial dan ekonomi secara berkelanjutan.

Lebih lanjut, pembangunan kesejahteraan sosial diarahkan untuk mewujudkan kondisi sosial ekonomi masyarakat yang berkeadilan, di mana setiap warga negara memiliki kesempatan yang setara dalam memperoleh akses terhadap pelayanan dan perlindungan sosial. Pada akhirnya, seluruh upaya tersebut juga bertujuan membangun demokrasi dan meningkatkan partisipasi sosial masyarakat, sehingga tercipta keterlibatan aktif publik dalam proses pembangunan kesejahteraan sosial secara inklusif dan berkelanjutan.

2.6.3 Fungsi Dinas Sosial Sumatera Utara

Dinas Sosial Sumatera Utara memiliki tugas dan fungsi yang mencakup perumusan kebijakan teknis di bidang Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial, Pemberdayaan Sosial, Rehabilitasi Sosial, Perlindungan Sosial, dan Jaminan Sosial. Selain itu, dinas ini juga menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kesejahteraan sosial, termasuk pelaksanaan perizinan, pembinaan, serta pelaksanaan tugas pembantuan. Dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan tugas tersebut, Dinas Sosial juga melaksanakan pelayanan administrasi baik internal maupun eksternal, serta menjalankan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan kewenangan dan fungsinya.

2.6.4 Relevansi Dengan Penelitian

Dalam penelitian ini Dinas Sosial Sumatera Utara menjadi subjek institusional yang diteliti karena memiliki kewenangan dan tanggung jawab langsung dalam penyelenggaraan program kesejahteraan sosial di tingkat provinsi. Fokus kajian penelitian ini terletak pada bagaimana instansi tersebut, melalui fungsi kehumasan, memanfaatkan media sosial khususnya Instagram sebagai strategi komunikasi publik untuk menyebarluaskan informasi mengenai program Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) kepada masyarakat secara luas.

Penelitian ini tidak hanya melihat media sosial sebagai sarana publikasi, tetapi juga sebagai instrumen komunikasi dua arah yang memungkinkan terjadinya interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Melalui analisis terhadap konten, bentuk pesan, strategi penyampaian informasi, serta respons publik, penelitian ini berupaya memahami sejauh mana media sosial digunakan secara efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap program PPKS. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji bagaimana pemanfaatan Instagram dapat mendukung transparansi, akuntabilitas, serta pembentukan citra positif lembaga di mata publik.

2.7 Program Pemerintah PPKS

Gelandangan semakin kelihatan meningkat dan marak di kota-kota besar seperti di Ibukota Jakarta, Bandung, Medan, Surabaya dan Semarang serta kota-kota besar lainnya. Gelandangan tidak hanya berkaitan dengan permasalahan

ketidaksetaraan sosial, tetapi juga berkaitan dengan realitas kompleks berbagai permasalahan. Misalnya, permasalahan ekonomi, bahwa gelandangan menghadapi ketidaksetaraan pendapatan. (Hal tersebut terjadi karena keterbatasan akses dalam memperoleh pekerjaan, bahkan karena tidak memiliki kesempatan untuk menggali potensi dan memperoleh pekerjaan yang layak.(Damayanti et al., 2025).

Berikutnya, terdapat permasalahan dari segi psikososial, yang menggambarkan adanya dampak serius pada emosional dan mental gelandangan. Selain itu, adanya kondisi fisik yang tidak stabil karena adanya keterbatasan akses pada perawatan medis, menjadi permasalahan krusial yang dihadapi oleh gelandangan (*Published: Juni 2025, n.d.*).

Program Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) merupakan layanan pendampingan individu rentan seperti lansia, anak kurang mampu, dan penyandang disabilitas tuna lara, yang disosialisasikan melalui kanal digital untuk memastikan aksesibilitas informasi sesuai UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. Humas pemerintah menyampaikan informasi ini melalui konten terstruktur: infografis prosedur pendaftaran, video testimoni penerima manfaat, dan update kegiatan lapangan, dengan tujuan membangun kesadaran dan mendorong partisipasi publik.

2.7.1 Program PPKS Dinas Sosial Sumatera Utara

Program Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Sumatera Utara merupakan bentuk

intervensi sosial yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas hidup kelompok rentan, khususnya lansia dan anak-anak yang membutuhkan pelayanan sosial. Program ini tidak hanya berfokus pada pemberian bantuan, tetapi juga pada pembinaan, pendampingan, serta peningkatan kemandirian penerima manfaat.

Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa kegiatan yang bersifat pemberdayaan dan pelayanan langsung. Bagi lansia, kegiatan meliputi tata boga sebagai bentuk pelatihan keterampilan sederhana, konseling personal untuk memberikan dukungan psikososial, pendampingan pengobatan, penyesuaian menu sesuai kebutuhan gizi lansia, pembinaan kebersihan diri, serta senam lansia guna menjaga kesehatan fisik dan kebugaran.

Sementara itu, bagi anak-anak penerima manfaat, program mencakup pendampingan pengobatan, pemeriksaan kesehatan, serta kursus komputer sebagai upaya peningkatan keterampilan dan literasi digital. Kegiatan-kegiatan tersebut menunjukkan bahwa program PPKS tidak hanya bersifat kuratif (penanganan masalah), tetapi juga preventif dan promotif, karena bertujuan meningkatkan kesejahteraan sosial, kesehatan, serta kapasitas individu agar lebih mandiri dan berdaya.

2.8 Teori komunikasi Publik

Komunikasi Publik (Public Communication) merupakan salah satu tipe ataupun wujud komunikasi dari segi jumlah ataupun banyaknya komunikasi komunikasi antarpribadi (interpersonal communication), komunikasi kelompok (group communication), serta komunikasi massa (mass communication), serta

pula diketahui dengan banyak sebutan, semacam urusan publik (public affairs), data publik (public information), serta ikatan publik (public relation) ataupun humas (ikatan warga). Sebab jumlah komunikasi yang banyak, komunikasi publik pula kerap di identikkan dengan komunikasi massa, sementara itu keduanya berbeda dari segi saluran (channel) (Audina et al., 2021).

Teori komunikasi publik berkaitan dengan proses penyampaian pesan dari lembaga atau aktor sosial kepada khalayak luas melalui berbagai saluran komunikasi dengan tujuan membentuk pemahaman, pengetahuan, serta opini publik. Salah satu pemikiran yang menjadi dasar penting dalam kajian komunikasi publik adalah konsep “Ruang Publik (Public Sphere)” yang dikemukakan oleh Jurgen Habermas dalam karyanya *The Structural Transformation of the Public Sphere*.

Habermas menjelaskan bahwa ruang publik merupakan arena sosial di mana warga dapat mengakses informasi, mendiskusikan isi-isu bersama, serta membentuk opini publik secara rasional dan terbuka. Dalam ruang publik, komunikasi berperan sebagai sarana utama pertukaran gagasan antara lembaga dan masyarakat. Media menjadi instrumen penting yang memungkinkan terjadinya proses komunikasi tersebut, karena media menyediakan akses informasi dan membuka peluang terjadinya interaksi sosial secara luas.

Dalam pengembangan media modern, ruang publik tidak lagi terbatas pada pertemuan fisik, tetapi juga hadir dalam bentuk ruang digital melalui media sosial. Platform media sosial seperti Instagram dapat dipahami sebagai bentuk ruang publik kontemporer, di mana lembaga pemerintah dapat menyampaikan informasi

program kepada masyarakat, sekaligus menerima tanggapan, partisipasi, dan umpan balik dari publik. Dengan demikian, komunikasi yang dilakukan oleh lembaga melalui media sosial menjadi bagian dari praktik komunikasi publik di era digital.

Melalui perspektif Habermas, komunikasi publik yang efektif ditandai oleh keterbukaan informasi, aksesibilitas pesan, serta adanya peluang interaksi antara komunikator dan khalayak. Penyampaian informasi program melalui media sosial merupakan bentuk upaya menghadirkan ruang publik digital agar masyarakat dapat mengetahui, dan menanggapi kebijakan atau program yang dijalankan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, pendekatan deskriptif kualitatif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk mencari data berupa kata-kata dalam kalimat atau komposisi gambar yang dilanjutkan dengan analisis data untuk memberikan gambaran konkrit dari permasalahan yang ada di lapangan. Ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif menurut Best dalam. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi kualitatif melalui deskripsi yang akurat, menyeluruh, dan lengkap tentang suatu fenomena. Peneliti mencoba mencari makna di balik berbagai cerita yang disampaikan oleh para informan. (Yunianto et al., 2022).

Penelitian kualitatif dipilih karena fokus kajian ini adalah untuk memahami secara mendalam bagaimana Humas Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara memanfaatkan media sosial Instagram dalam menginformasikan program *Perlindungan dan Kesejahteraan Sosial (PPKS)* kepada masyarakat. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti menggambarkan fenomena sosial secara komprehensif berdasarkan data yang diperoleh dari sumber asli seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga dapat memberikan pemahaman yang kontekstual tentang praktik komunikasi publik yang sedang berlangsung tanpa mengandalkan data numerik.

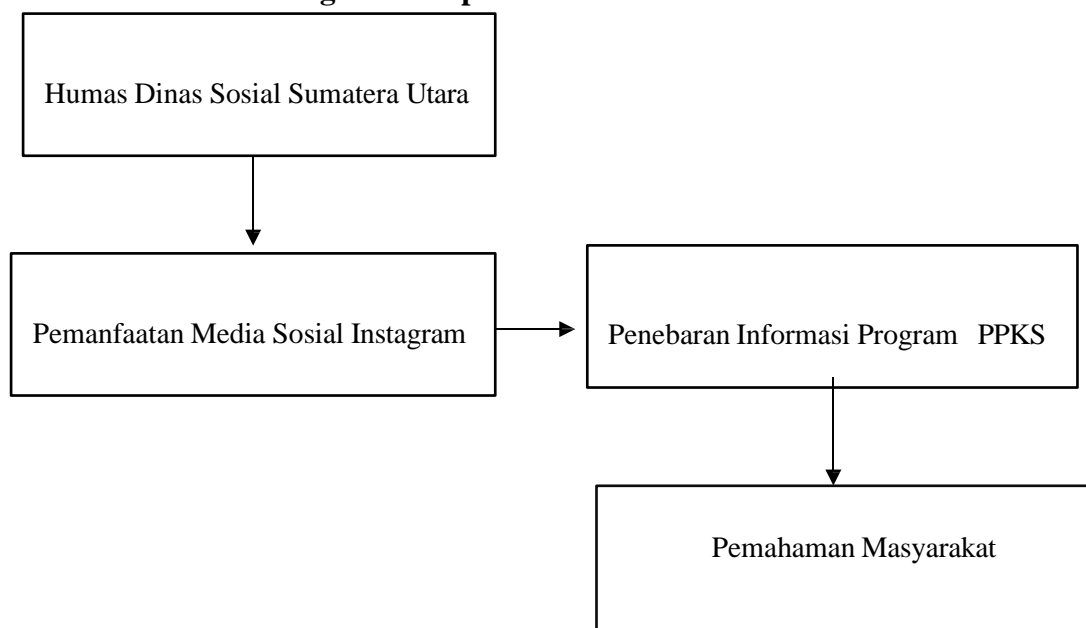
Pendekatan deskriptif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk

menggambarkan dan menjelaskan kondisi nyata fenomena yang terjadi dilapangan terkait penggunaan Instagram sebagai alat komunikasi humas, bukan untuk menguji hubungan kausal atau menghasilkan generalisasi statistik. Deskriptif kualitatif menekankan pada pemaparan fenomena dalam bentuk naratif, sehingga hasil penelitian dapat menjelaskan secara rinci proses, strategi, dan dinamika yang terjadi dalam pemanfaatan media sosial oleh Humas Dinas Sosial dalam menyampaikan informasi program PPKS kepada publik.

3.2 Kerangka konsep

Adapun Kerangka konsep yang penulis gambarkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 3.1 Kerangka Konsep



Sumber : Olahan Peneliti

3.3 Definisi Konsep

Penelitian ini berfokus pada pemanfaatan media sosial Instagram oleh Humas Dinas Sosial Sumatera Utara dalam menyebarkan informasi Program Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) kepada masyarakat. Humas Dinas Sosial berperan sebagai pengelola komunikasi publik yang bertugas merancang dan menyampaikan informasi program kesejahteraan sosial melalui Instagram dengan memanfaatkan berbagai fitur yang tersedia, seperti unggahan foto, video, caption, dan konten interaktif.

Pemanfaatan media sosial tersebut menjadi sarana strategis dalam proses penyebaran informasi Program PPKS, yang mencakup tujuan, sasaran, serta bentuk kegiatan dan layanan yang diberikan oleh Dinas Sosial. Melalui penyebaran informasi yang dilakukan secara berkelanjutan dan terstruktur, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap Program PPKS, baik dari segi pengetahuan, pengertian, maupun kesadaran masyarakat terhadap program kesejahteraan sosial yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial Sumatera Utara.

3.4 Kategorisasi penelitian

Adapun Kategorisasi penelitian yang penulis gambarkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Kategorisasi penelitian

Konsep Teoritis	Kategorisasi
Media Sosial	<ul style="list-style-type: none"> • Karakteristik Media Sosial • Fungsi Media Sosial

	<ul style="list-style-type: none"> • Media Sosial Dinas Sosial Sumatera Utara
Peran Humas	<ul style="list-style-type: none"> • Menyampaikan Informasi • Membangun Relasi • Mengelola Citra
Program PPKS	<ul style="list-style-type: none"> • Pengertian PPKS • Permasalahan Kompleks • Program PPKS Dinas Sosial Sumatera Utara

Sumber : Olahan Peneliti

3.5 Narasumber

Narasumber merupakan orang yang memberi informasi. Narasumber memiliki fungsi sebagai sumber informasi yang akurat dan terpercaya. Narasumber merupakan orang yang dipandang memiliki pengetahuan yang lebih terhadap sesuatu yang dibicarakan atau diperbincangkan, oleh karena itu dalam suatu diskusi terdapat satu atau beberapa orang narasumber yang diminta pendapatnya atau apa yang diketahuinya tentang sebuah permasalahan yang sedang diperbincangkan sehingga dapat diambil suatu keputusan atau tindakan yang tepat tentang hal tersebut yang digolongkan kepada narasumber yang tidak sembarangan atau spesial. Narasumber dipilih secara purposive sampling agar informasi yang diperoleh mendalam dan sesuai dengan fokus penelitian.

1. Humas Dinas Sosial Sumatera Utara
2. Pengelola Konten Media Sosial
3. Dua Pengikut Aktif Akun Instagram Dinas Sosial

Humas Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara dipilih sebagai narasumber utama karena memiliki peran strategis dalam perumusan kebijakan serta strategi komunikasi publik yang berkaitan dengan penyampaian informasi program Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Humas bertanggung jawab menentukan arah komunikasi, pesan yang disampaikan, serta pemilihan media yang digunakan, termasuk Instagram sebagai saluran komunikasi digital. Peran tersebut menjadikan Humas sebagai sumber informasi yang penting untuk memahami tujuan, pertimbangan, dan kebijakan komunikasi yang mendasari pemanfaatan Instagram dalam menginformasikan program PPKS kepada masyarakat.

Selanjutnya, pengelola konten media sosial dipilih sebagai narasumber karena terlibat langsung dalam pelaksanaan teknis pengelolaan Instagram, mulai dari perencanaan konten, pengemasan pesan, hingga pengambilan dan pengolahan dokumentasi kegiatan program PPKS.

Selain itu, pengikut aktif akun Instagram Dinas Sosial dilibatkan sebagai narasumber untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat pemahaman, persepsi, dan tanggapan masyarakat terhadap informasi program PPKS yang disampaikan melalui Instagram, sehingga penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi publik.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun

teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan wawancara mendalam, observasi partisipan (pengamatan berperanserta), catatan Lapangan (Field Note), dokumentasi untuk merekam setiap peristiwa, dan studi pustaka.(Ginting et al., 2017).

Untuk memperoleh data yang akurat, maka digunakan cara penelitian pengumpulan data, macam Teknik pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh dengan observasi, wawancara, dokumentasi :

- a. Menurut Sugiyono (2020:203) dalam (Aini, 2024) Observasi adalah Teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek yang akan diteliti. Mengamati secara langsung peristiwa atau fenomena yang terjadi merupakan fokus penelitian pada Teknik observasi. Seperti melakukan pengamatan secara langsung sebagai pelanggan, mengamati perbandingan harga dari ojek konvensional dengan layanan transportasi online lain.
- b. Menurut Sugiyono (2020:114) dalam (Aini, 2024) Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat membangun makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dapat digunakan untuk mengumpulkan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang diteliti dan peneliti ingin mengetahui keterangan informasi yang didapatkan. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini pada konsumen yang menggunakan jasa ojek online dan ojek konvensional.
- c. Menurut Sugiyono (2019:314) dalam (Aini, 2024) Dokumentasi

merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu baik berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental. Dokumentasi ini merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan juga wawancara pada penelitian. Pada penelitian ini berupa pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari dokumen baik berupa catatan, arsip, maupun hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

3.6.1 Analisis Data Primer

Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam dengan Humas Dinas Sosial Sumatera Utara dan pengelola konten media sosial Instagram. Data ini dianalisis dengan cara menafsirkan dan mengaitkan informasi yang diperoleh dari narasumber mengenai strategi pemanfaatan Instagram, proses pengelolaan konten, serta upaya penyampaian informasi program PPKS kepada masyarakat.

3.6.2 Analisis Data Primer

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber tidak langsung, seperti dokumentasi konten Instagram Dinas Sosial Sumatera Utara, dokumen resmi terkait program PPKS, serta buku dan jurnal ilmiah yang relevan. Analisis data sekunder dilakukan untuk melengkapi dan memperkuat data primer dengan menelaah kesesuaian antara informasi yang disampaikan oleh pihak humas dengan konten yang dipublikasikan melalui Instagram.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis data model Miles dan Huberman yang terdiri atas beberapa tahap yaitu : (1) Pengumpulan data, umumnya peneliti melakukan studi pustaka terlebih dahulu untuk memverifikasi dan melakukan pembuktian awal bahwa permasalahan yang akan diteliti benar benar ada. Kemudian selanjutnya melakukan wawancara dan observasi untuk mengumpulkan data dilapangan.

Setiap proses seperti membangun raport, berinteraksi dengan subjek dan informan yang dilakukan diawal penelitian merupajan proses dari pengumpulan data ; (2) Reduksi data, yaitu proses merangkum, memilih dan memilah segala bentuk data yang diperoleh dilapangan untuk dibentuk menjadi tulisan yang akan dianalisis. Hasil dari rekaman wawancara yang dilakukan pada subjek akan dibentuk menjadi verbatim dan hasil obserbasi akan dibentuk menjadi tabel observasi ; (3) Display data (penyajian data), setelah semua data yang diperoleh disusun dalam bentuk naskah, selanjutnya adalah melakukan penyajian data untuk mengolah data setengah jadi tersebut dalam bentuk tulisan yang memiliki alur tema yang jelas, kemudian akan dikelompokkan serta dikategorikan ke dalam bentuk yang lebih konkret dan diakhiri dengan memberikan kode. Proses pemberian kode ini brfungsi untuk memasukkan dan mencantumkan setiap pernyataan subjek dan informan sesuai dengan kategori tema dan sub kategori serta memberikan kode-kode tertentu dari setiap pernyataan yang diberikan oleh subjek ; (4) Mengambil kesimpulan atau verifikasi, merupakan tahap terakhir

dalam menganalisis data model Miles dan Huberman. Kesimpulan mengarah pada pertanyaan yang penelitian yang telah diajukan sebelumnya. Pengambilan kesimpulan dalam penelitian kualitatif mencakup uraian dari seluruh subkategorisasi tema yang tercantum disertai dengan quote verbatim wawancara. Setelah diuraikan maka hasil penelitian perlu dijelaskan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang didasarkan pada aspek, komponen, faktor dan dimensi penelitian (Kase et al., 2023).

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Sumatera Utara sebagai lokasi penelitian karena di sinilah aktivitas pengelolaan Instagram oleh Humas berlangsung, dan dilaksanakan pada bulan Januari 2026 sampai dengan April 2026, mencakup proses pengumpulan data melalui wawancara, observasi konten Instagram, serta analisis sampai penyusunan laporan skripsi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Berikut merupakan tabel informan atau narasumber yang berisi identitas para narasumber dari penelitian ini

Tabel 4.1 Data Informan atau Narasumber

Nama	Usia	Identitas	Jabatan
Rizsa Nabillah	23 Tahun	Humas Dinas Sosial Sumatera Utara	Staf Humas Dinas Sosial Sumatera Utara
Maylano Batubara	28 Tahun	Pengelola Media Sosial	Pengelola Konten Media Sosial Dinas Sosial Sumatera Utara
Suci Lelia Putri	22 Tahun	Pengikut Aktif Sosial Media Dinas Sosial	Mahasiswa / Pengikut Aktif Instagram Dinas Sosial Sumatera Utara
Nursyamsyah	51 Tahun	Pengikut Aktif Sosial Media Dinas Sosial	Masyarakat / Pengikut Aktif Instagram Dinas Sosial Sumatera Utara

Sumber : Olahan Penelitian, 2026

4.1.1 Hasil Wawancara Dengan Narasumber 1

Wawancara peneliti dengan narasumber 1, Rizsa Nabillah (23 tahun) selaku Humas Dinas Sosial Sumatera Utara. Dalam wawancara ini, narasumber menjelaskan secara rinci mengenai peran, strategi, serta mekanisme kerja humas dalam memanfaatkan media sosial Instagram sebagai sarana penyampaian informasi program PPKS kepada masyarakat.

Terkait peran dan tanggung jawab humas, narasumber menyampaikan bahwa humas memiliki fungsi utama dalam merancang ide konten sekaligus mengemas informasi kegiatan dinas sosial agar lebih komunikatif dan mudah dipahami. Salah satu konten yang sering dipublikasikan adalah kegiatan penanganan GEPENG (Gelandangan dan Pengemis).

Menurutnya, kegiatan tersebut perlu dijelaskan secara utuh kepada masyarakat agar tidak menimbulkan kesalahpahaman, terutama terkait tujuan kegiatan yang bukan semata-mata penertiban, melainkan bagian dari proses rehabilitasi sosial.

Oleh karena itu, dalam setiap unggahan, humas berupaya memberikan penjelasan melalui caption yang informatif serta menggunakan bahasa yang sederhana.

“Kami tugasnya ya beri ide konten, paling sering kami kontenkan itu seperti GEPENG, gelandangan dan pengemis. Bentuk kegiatan dari dinas sosial itu salah satunya razia GEPENG, jadi kami dari sisi humas menginformasikan kepada masyarakat dalam bentuk konten Instagram. Kami gambarkan dalam caption bahwa mereka ini akan direhabilitasi oleh dinas sosial, kami jelaskan juga bahwa ada panti. Caption juga diterjemahkan ke bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh seluruh kalangan masyarakat.”

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dipahami bahwa humas tidak hanya berperan sebagai penyebar informasi, tetapi juga sebagai pihak yang mengonstruksi pesan agar memiliki makna yang utuh di mata publik. Penggunaan bahasa yang sederhana menjadi strategi penting agar informasi program PPKS dapat diterima oleh berbagai lapisan masyarakat.

Selanjutnya, terkait alasan strategis pemilihan Instagram sebagai media komunikasi publik, narasumber menjelaskan bahwa Instagram dipilih karena mayoritas masyarakat aktif menggunakan platform tersebut. Dengan demikian, informasi yang disampaikan dapat tersebar lebih cepat dan menjangkau audiens yang lebih luas. Selain itu, Instagram dinilai efektif karena berbasis visual, sehingga kegiatan dinas dapat ditampilkan secara langsung melalui foto maupun video.

“Karena kebanyakan mayoritas masyarakat menggunakan Instagram, jadi informasi yang kami sampaikan itu cepat menyebar. Ya pilihan yang strategis lah untuk memastikan bahwa informasi sampai ke masyarakat dengan baik.”

Pemilihan Instagram juga mencerminkan upaya instansi dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi komunikasi. Media sosial menjadi sarana yang dinilai lebih fleksibel, efisien, serta mampu membangun kedekatan antara pemerintah dan masyarakat.

Kemudian, mengenai strategi komunikasi dalam penyusunan konten, narasumber menegaskan bahwa humas menyadari pengguna Instagram tidak hanya berasal dari kalangan anak muda, tetapi juga dari berbagai usia dan latar belakang sosial. Oleh karena itu, pesan yang disampaikan harus dirumuskan secara jelas, ringkas, dan tidak menggunakan istilah teknis yang sulit dipahami. Informasi program PPKS diperoleh dari bidang yang menangani secara langsung, yaitu RESOS (Rehabilitasi Sosial). Setelah menerima informasi tersebut, humas mengolahnya menjadi bentuk caption dan materi publikasi lainnya dengan tetap memastikan bahwa data yang disampaikan telah terverifikasi dan akurat.

“Kami sebagai humas harus bisa menyederhanakan pesan itu agar mudah dipahami oleh seluruh kalangan. Kami ambil informasi dari bidang khusus PPKS namanya RESOS, jadi bidang sana yang memberi informasi lalu kami rekomendasikan menjadi caption ke pemegang media sosialnya dengan catatan informasi tersebut sudah dipastikan benar dan akurat.”

Hal ini menunjukkan bahwa terdapat mekanisme koordinasi internal sebelum informasi dipublikasikan. Proses tersebut penting untuk menjaga kredibilitas institusi serta mencegah terjadinya kesalahan informasi di ruang publik.

Selanjutnya, dalam menanggapi komentar, pertanyaan, maupun aspirasi masyarakat yang disampaikan melalui Instagram, narasumber menjelaskan bahwa humas berupaya untuk selalu responsif. Setiap pesan yang berkaitan dengan isu sosial atau program dinas akan ditanggapi dengan baik agar masyarakat merasa didengar dan dilibatkan. Respons tersebut juga menjadi bagian dari upaya membangun citra lembaga yang terbuka dan komunikatif.

“Pasti, dengan cara kami membalas DM ataupun komentar masyarakat dengan baik, jadi masyarakat merasa terlibat. Itu wajib dan pasti ditanggapi hal-hal apapun yang bersangkutan dengan sosial. Apa yang bisa kami jawab pasti kami jawab, kecuali komentar yang nyeleneh biasanya diabaikan.”

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa interaksi dua arah melalui media sosial menjadi salah satu bentuk pelayanan informasi publik. Namun, humas juga melakukan seleksi terhadap komentar yang tidak relevan agar tidak mengganggu fokus komunikasi yang telah dibangun.

Terakhir, terkait evaluasi efektivitas penggunaan Instagram, narasumber menyampaikan bahwa sejauh ini media sosial tersebut dinilai efektif karena adanya umpan balik (feedback) dari masyarakat terhadap konten yang diunggah. Respons

berupa komentar, pesan langsung, maupun interaksi lainnya menjadi indikator bahwa informasi telah diterima dan diperhatikan oleh publik.

“Sejauh ini dari yang kami lakukan itu efektif, banyak feedback dari masyarakat dari konten kami. Sejauh ini efektif, ya ada respons lah dari mereka.”

Selain melihat respons secara langsung, keberadaan interaksi tersebut juga menunjukkan bahwa Instagram mampu menjadi ruang komunikasi yang aktif antara instansi dan masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa humas Dinas Sosial Sumatera Utara menjalankan peran strategis dalam mengelola komunikasi publik melalui Instagram, mulai dari perencanaan konten, proses verifikasi informasi, penyederhanaan pesan, hingga evaluasi respons masyarakat, sehingga program PPKS dapat tersampaikan secara lebih efektif dan tepat sasaran.

4.1.2 Hasil Wawancara Dengan Narasumber 2

Wawancara peneliti dengan narasumber 2, Maylano Batubara (28 tahun) selaku Pengelola Konten Media Sosial di Dinas Sosial Sumatera Utara. Dalam wawancara ini, narasumber menjelaskan secara lebih mendalam mengenai tugas teknis yang dijalankannya dalam mengelola akun Instagram, khususnya terkait penyampaian informasi program PPKS kepada masyarakat.

Terkait tugas dan tanggung jawabnya, narasumber menegaskan bahwa perannya adalah sebagai perantara informasi dari bidang yang menangani langsung program PPKS, yaitu RESOS (Rehabilitasi Sosial), kepada masyarakat melalui media sosial. Ia memastikan bahwa setiap informasi yang dipublikasikan telah sesuai dengan arahan dari bidang tersebut maupun dari humas.

“Tugas saya menyampaikan pesan dari bidang yang khusus mengelola program PPKS ini, nama bidangnya itu RESOS Rehabilitasi Sosial. Nah, apabila ada satu atau dua hal yang enggak abang mengerti mengenai informasi yang ingin disampaikan di media sosial, biasanya kan itu caption ya, jadi abang tanya nya ke bidang RESOS itu tadi. Jadi hasil ketikan abang di Instagram ya sesuai dengan arahan dari RESOS atau dari humasnya.”

Hal ini menunjukkan bahwa dalam pengelolaan konten terdapat koordinasi internal yang menjadi bagian penting untuk menjaga akurasi serta kredibilitas informasi yang dipublikasikan kepada masyarakat.

Selanjutnya, mengenai proses perencanaan hingga publikasi konten, narasumber menjelaskan bahwa perencanaan tetap dilakukan meskipun dalam bentuk yang masih sederhana. Biasanya dimulai dari penentuan konsep dan penyusunan caption berdasarkan informasi dari lapangan. Namun, dalam aspek desain visual, masih terdapat keterbatasan sumber daya manusia (SDM) sehingga belum semua konten dapat dikemas secara maksimal.

“Sebenarnya perencanaan itu ada, biasanya konsep sama caption. Bagaimana yang kami dapat dari lapangan ya sudah langsung diposting saja, biasanya diedit bentuk reels juga terkadang. Kalau caption itu tadi dari RESOS kami hanya memposting saja. Kalau bicara desain kami masih kekurangan SDM untuk khusus mendesain konten, tapi ada satu orang dan itu gak cukup.”

Dalam hal penyederhanaan informasi program PPKS yang bersifat administratif atau teknis, narasumber menjelaskan bahwa sebagian besar informasi berasal dari bidang terkait seperti KESOS maupun RESOS, kemudian dikelola untuk dipublikasikan. Selain itu, beberapa konten juga mengutip informasi resmi dari Kementerian Sosial maupun pemerintah daerah sebagai bentuk penguatan sumber informasi.

“Kalau menyederhanakan kami hanya copy informasi yang diberikan dari bidang KESOS. Kadang postingan juga kami mengutip kutipan yang ada dari Kemensos ataupun dari gubernuran, kadang juga dari info-info grup, itu saja apa yang sudah ada kami kelola.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa proses penyederhanaan masih terbatas pada pengelolaan ulang informasi yang telah tersedia, sehingga pengembangan kreativitas dalam penyusunan pesan masih dapat ditingkatkan ke depannya. Terkait strategi peningkatan interaksi (engagement), narasumber menyampaikan bahwa upaya yang dilakukan adalah dengan memposting konten visual yang menarik, rapi, serta memperhatikan tone warna agar terlihat konsisten dan profesional. Selain itu, respons yang baik terhadap komentar masyarakat juga menjadi bagian penting dalam membangun hubungan komunikasi dua arah.

Adapun kendala utama yang dihadapi dalam pengelolaan konten Instagram adalah keterbatasan sumber daya manusia, khususnya dalam bidang desain dan pengembangan konten kreatif. Meskipun fasilitas atau media kerja dinilai cukup memadai, jumlah personel yang terbatas menjadi tantangan dalam meningkatkan kualitas visual, konsistensi unggahan, serta efektivitas penyampaian informasi secara menyeluruh.

“Kekurangannya ya kurangnya SDM itu, untuk media kerja sangat mencukupi.”

4.1.2 Hasil Wawancara Dengan Narasumber 3

Wawancara peneliti dengan narasumber 3, Suci Lelia Putri (22 tahun) selaku pengikut aktif (follower) akun Instagram Dinas Sosial Sumatera Utara. Dalam

wawancara ini, narasumber menyampaikan pandangannya sebagai audiens terhadap pemanfaatan Instagram dalam menyampaikan informasi program PPKS.

Terkait alasan mengikuti akun Instagram Dinas Sosial, narasumber menjelaskan bahwa dirinya mulai mengikuti akun tersebut karena pernah melaksanakan PKL di instansi tersebut. Selain itu, ia juga ingin mengetahui informasi resmi mengenai program bantuan dan kegiatan sosial di Sumatera Utara. Dalam mengakses informasi, narasumber mengaku melihat unggahan sekitar satu kali dalam seminggu, tergantung pada postingan yang muncul di berandanya.

“Saya mengikuti akun Instagram Dinsos karena pertama saya PKL di situ kemarin, terus ingin mengetahui juga informasi resmi terkait program bantuan dan kegiatan sosial di Sumatera Utara. Saya biasanya mengakses atau melihat informasinya sekitar satu kali seminggu tergantung mood saya saja.”

Selanjutnya, terkait pemahaman terhadap program PPKS, narasumber menilai bahwa konten yang disajikan cukup membantu. Melalui foto kegiatan dan penjelasan dalam caption, ia dapat memahami bahwa program tersebut menyoal kelompok rentan seperti lansia, gelandangan, dan anak-anak, serta berfokus pada pelayanan dan pembinaan. Ia juga mengetahui adanya panti sosial yang dikelola dinas sosial.

“Menurut saya, konten yang disajikan cukup membantu dalam memberikan gambaran mengenai program PPKS. Dari foto kegiatan dan penjelasan di caption, saya bisa memahami bahwa program tersebut tertuju kepada orang-orang rentan seperti lansia dan gelandangan, ada juga anak-anak dan fokus pada pelayanan dan pembinaan.”

Dari segi penyampaian informasi, narasumber menilai bahasa yang digunakan sudah formal namun tetap mudah dipahami. Visual yang ditampilkan dinilai cukup rapi dan informatif, meskipun menurutnya masih dapat dibuat lebih

menarik agar lebih eye-catching, karena beberapa unggahan hanya berupa dokumentasi biasa tanpa desain tambahan.

“Dari segi bahasa, menurut saya sudah cukup baik karena menggunakan kalimat yang formal tetapi masih mudah dipahami. Dari segi gambar visual, desainnya terlihat rapi dan informatif, meskipun terkadang masih bisa dibuat lebih menarik lagi agar lebih eye-catching. Soalnya ada beberapa postingan yang biasa saja bahkan hanya foto atau video biasa tanpa di desain lagi seperti mneggunalan twibbon.”

Terkait kredibilitas informasi, narasumber menyatakan bahwa ia mempercayai informasi yang disampaikan karena akun tersebut merupakan akun resmi instansi pemerintah serta dilengkapi dokumentasi kegiatan yang nyata. Terakhir, narasumber memberikan saran agar penyampaian informasi program PPKS dapat lebih efektif dengan menambahkan lebih banyak konten video singkat atau reels yang menarik, khususnya untuk menjangkau generasi muda.

“Saran saya, mungkin pihak pengelola bisa menambahkan lebih banyak konten berbentuk video singkat atau reels yang menarik perhatian, terutama bagi generasi muda.”

4.1.2 Hasil Wawancara Dengan Narasumber 4

Wawancara peneliti dengan narasumber 4, Bapak Nursyamsyah (51 tahun), selaku pengikut akun Instagram Dinas Sosial Sumatera Utara. Dalam wawancara ini, narasumber menyampaikan pandangannya sebagai masyarakat umum terhadap informasi sosial yang dipublikasikan melalui media sosial Instagram.

Terkait sejak kapan mengikuti akun tersebut, narasumber mengaku tidak mengingat secara pasti kapan mulai mengikuti akun Instagram Dinas Sosial. Namun, ia menjelaskan bahwa dirinya memang memiliki kebiasaan mengikuti

akun-akun pemerintah maupun akun berita untuk mengetahui informasi terbaru. Meskipun demikian, ia juga menyampaikan bahwa dirinya tidak terlalu sering membuka Instagram.

“Saya gak ingat dek kapan mulai mengikuti, tapi saya memang suka mengikuti akun-akun pemerintah atau akun berita-berita. Tapi saya tidak sering juga ya buka Instagram.”

Selanjutnya, ketika ditanya mengenai pengetahuannya tentang program PPKS, narasumber mengaku tidak terlalu memahami istilah PPKS secara spesifik. Akan tetapi, ia mengetahui secara umum peran dinas sosial dalam menangani masyarakat kurang mampu seperti pengemis dan gelandangan. Ia juga menyebutkan bahwa kemungkinan pernah melihat postingan terkait program tersebut.

“PPKS itu sendiri saya gak tahu, tapi kalau bicara dinas sosial ya pasti saya tahu, kan mereka yang mengelola orang-orang susah, pengemis, gelandangan. Kalau dari postingan Instagram mungkin pernah saya lihat kayanya.”

Terkait kejelasan informasi yang dipublikasikan, narasumber menilai bahwa informasi yang disampaikan sudah cukup mudah dipahami. Menurutnya, bahasa yang digunakan masih dapat dimengerti oleh kalangan orang tua seperti dirinya, sehingga isi berita maupun informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik.

“Mudah dipahami, saya orang tua mengerti lah istilahnya apa yang mereka sampaikan, isi beritanya, informasinya ya saya baca.”

Dalam hal interaksi, narasumber menyampaikan bahwa dirinya tidak pernah memberikan komentar ataupun mengirim pesan melalui akun Instagram tersebut.

Hal ini dikarenakan ia memang tidak terbiasa berinteraksi aktif di media sosial.

“Oh komentar saya gak pernah, hanya melihat informasinya saja.”

Terakhir, mengenai efektivitas Instagram sebagai media penyampaian informasi sosial, narasumber menilai bahwa media tersebut cukup efektif. Menurutnya, sebagai masyarakat biasa, ia tetap dapat mengetahui informasi atau berita sosial melalui Instagram meskipun tidak terlalu aktif mengaksesnya.

“Ya efektiflah, kita masyarakat bisa jadi tahu informasi-informasi atau berita-berita dari pemerintah”

4.2 Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Instagram memiliki posisi yang cukup penting dalam praktik komunikasi publik yang dilakukan oleh Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara, khususnya dalam menyampaikan informasi program PPKS kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, terlihat bahwa Instagram tidak hanya dimanfaatkan sebagai media dokumentasi kegiatan, tetapi telah menjadi saluran utama dalam menyebarkan informasi secara cepat dan visual. Humas berperan dalam mengonstruksi pesan agar tidak menimbulkan kesalahpahaman publik, terutama dalam isu sensitif seperti penanganan GEPENG yang sering disalahartikan sebagai penertiban semata.

Di sisi lain, pengelola konten berfungsi sebagai pelaksana teknis yang memastikan pesan dari bidang Resos tersampaikan sesuai arahan. Dari sudut pandang audiens, baik pengikut muda maupun masyarakat usia lanjut, Instagram dinilai cukup membantu dalam memberikan gambaran mengenai program sosial, meskipun tingkat pemahaman terhadap istilah teknis seperti PPKS masih berbeda-

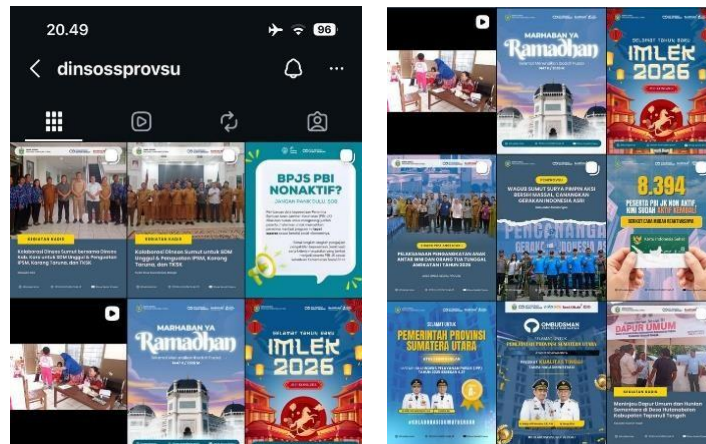
beda. Artinya, Instagram telah berfungsi sebagai jembatan informasi, tetapi efektivitas substansi pesan masih bergantung pada cara pengemasan dan frekuensi akses masyarakat.

Makna penting lainnya dari temuan ini adalah bahwa Instagram telah menjadi bentuk adaptasi pemerintah daerah terhadap transformasi komunikasi digital. Media sosial memungkinkan penyampaian informasi secara real time, berbasis visual, serta membuka ruang interaksi dua arah melalui komentar dan pesan langsung. Respons yang diberikan oleh pengelola akun menunjukkan adanya upaya membangun citra lembaga yang responsif dan terbuka. Namun demikian, keterbatasan sumber daya manusia, khususnya dalam desain dan pengembangan konten kreatif, menjadi faktor yang membatasi optimalisasi strategi digital tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa secara struktural, pemanfaatan Instagram sudah berjalan, tetapi secara strategis belum sepenuhnya dikembangkan sebagai alat branding dan manajemen opini publik yang terencana.

Walaupun terdapat keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dalam proses pembuatan dan desain konten, pengelolaan postingan Instagram Dinas Sosial Sumatera Utara tetap terlihat cukup rapi dan tertata. Hal ini menunjukkan bahwa pihak pengelola media sosial tetap berupaya menjaga kualitas tampilan informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Konten yang dipublikasikan umumnya disusun dengan format yang jelas, penggunaan visual yang cukup menarik, serta penulisan informasi yang terstruktur, sehingga pesan yang ingin disampaikan tetap dapat dipahami oleh masyarakat. Dengan demikian, meskipun jumlah SDM yang terlibat masih terbatas, upaya pengelolaan media sosial tetap dilakukan secara

maksimal agar informasi mengenai program-program Dinas Sosial, termasuk program PPKS, dapat tersampaikan dengan baik.

Gambar : 4.1 Konten Instagram Dinas Sosial @dinsosprovsu



Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu berjudul “Pemanfaatan Instagram dalam Praktik Humas Pemerintah Digital oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur”, yang disusun oleh teguh Monika dkk. Yang dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur (Teguh et al., 2024), terdapat kesamaan dalam hal penggunaan Instagram sebagai instrumen public relations digital pemerintah. Penelitian tersebut menekankan bahwa Instagram dimanfaatkan secara sistematis untuk membangun citra institusi, meningkatkan engagement, serta memperkuat transparansi pemerintah melalui konten visual yang terencana dan terukur. Dalam penelitian ini, praktik serupa mulai terlihat pada aspek penyebaran informasi dan pemberian respons terhadap masyarakat.

Namun, perbedaannya terletak pada tingkat pengelolaan strategis; Diskominfo Jatim telah menerapkan pendekatan yang lebih terstruktur dalam

branding digital, sedangkan pada Dinas Sosial Sumatera Utara pemanfaatan Instagram masih dominan sebagai media informasi dan klarifikasi kegiatan. Perbandingan ini menunjukkan bahwa pengelolaan media sosial pemerintah sangat dipengaruhi oleh kapasitas SDM, perencanaan komunikasi, dan orientasi kelembagaan terhadap citra publik.

Dari perspektif teori komunikasi publik, Komunikasi publik merupakan proses penyampaian pesan berupa suatu informasi. Dalam prosesnya komunikasi publik memerlukan sarana, dapat melalui media massa, baik cetak, elektronik maupun online. Proses dalam komunikasi publik terbagi menjadi dua yaitu komunikasi lisan maupun tulisan. Komunikasi publik dalam penyebutannya seringkali dikenal dengan istilah komunikasi massa (Alfreda, 2021). Temuan penelitian ini sangat relevan dengan teori tersebut. Dalam konteks ini, Instagram berfungsi sebagai saluran komunikasi massa digital yang memungkinkan distribusi pesan secara luas dan cepat. Lebih jauh lagi, jika dikaitkan dengan konsep Ruang Publik (Public Sphere) dari Jurgen Habermas, Instagram dapat dipahami sebagai ruang diskursif modern tempat pemerintah dan masyarakat berinteraksi. Humas menyampaikan informasi, masyarakat membaca, memahami, bahkan memberikan tanggapan.

Interaksi melalui komentar dan DM menjadi bentuk partisipasi publik dalam ruang digital tersebut. Meskipun tidak semua masyarakat aktif berkomentar, keberadaan fitur interaksi tetap membuka kemungkinan dialog antara negara dan warga (Hafizd et al., 2023) Implikasi dari temuan ini bagi ilmu komunikasi adalah bahwa media sosial pemerintah daerah tidak lagi sekadar alat publikasi, tetapi telah

berkembang menjadi instrumen komunikasi publik yang strategis dalam membangun legitimasi dan kepercayaan masyarakat.

Namun demikian, penelitian ini juga memiliki keterbatasan, terutama karena jumlah narasumber yang terbatas dan fokus pada satu platform saja. Selain itu, penelitian ini belum menganalisis secara kuantitatif tingkat engagement atau performa algoritma, sehingga efektivitas yang dinilai masih bersifat kualitatif berdasarkan persepsi narasumber.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa Instagram berperan penting dalam praktik komunikasi publik Dinas Sosial Sumatera Utara, baik sebagai media penyebaran informasi, pembentuk pemahaman publik, maupun sebagai ruang interaksi digital. Namun, untuk mencapai fungsi komunikasi publik yang lebih ideal sebagaimana dijelaskan dalam teori dan penelitian terdahulu, diperlukan penguatan strategi, kreativitas konten, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam pengelolaan media sosial pemerintah.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pemanfaatan Instagram oleh Dinas Sosial Sumatera Utara dalam menginformasikan program PPKS kepada masyarakat dapat dikatakan cukup strategis dan efektif. Instagram digunakan sebagai media utama untuk menyampaikan informasi kegiatan sosial seperti rehabilitasi sosial, penanganan gelandangan dan pengemis, serta pelayanan panti. Proses penyampaian informasi dilakukan melalui koordinasi dengan bidang teknis, kemudian dikemas dalam bentuk foto, video, dan caption dengan bahasa yang disederhanakan agar mudah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat.

Meskipun terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia dalam pengelolaan desain dan pengembangan konten kreatif, Instagram tetap mampu menjangkau masyarakat luas dan memperoleh respons dari pengikut akun. Dari sisi audiens, informasi yang disampaikan dinilai cukup jelas dan membantu meningkatkan pemahaman mengenai program PPKS. Hal ini menunjukkan bahwa Instagram berperan sebagai media edukasi publik sekaligus sarana transparansi kegiatan institusi.

Jika dikaitkan dengan Teori Komunikasi Publik, penggunaan Instagram telah mencerminkan proses penyampaian pesan dari lembaga kepada khalayak luas untuk membentuk pemahaman dan opini publik, serta menghadirkan ruang interaksi dalam konteks ruang publik digital. Dengan demikian, Instagram tidak hanya berfungsi sebagai media publikasi, tetapi juga sebagai sarana komunikasi

publik yang mendukung keterbukaan informasi dan hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian Ilmu Komunikasi, khususnya pada bidang komunikasi publik dan pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik dalam memahami bagaimana konsep komunikasi publik dan ruang publik digital diterapkan dalam praktik pemerintahan daerah, serta dapat dijadikan rujukan bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji efektivitas media sosial pemerintah dengan pendekatan teori yang lebih beragam.
2. Bagi Dinas Sosial Sumatera Utara, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pengelolaan Instagram sebagai media komunikasi publik. Diperlukan penguatan pada aspek perencanaan konten, kreativitas visual, konsistensi unggahan, serta peningkatan sumber daya manusia agar penyampaian informasi program PPKS semakin efektif, informatif, dan mampu membangun interaksi yang lebih aktif dengan masyarakat.
3. Diharapkan pihak universitas dan fakultas dapat terus mendukung pengembangan kajian akademik di bidang ilmu komunikasi, khususnya yang berkaitan dengan komunikasi publik dan pemanfaatan media sosial oleh

lembaga pemerintahan. Selain itu, universitas juga diharapkan dapat meningkatkan kerja sama dengan instansi pemerintah sebagai sarana bagi mahasiswa untuk melakukan penelitian yang relevan dengan praktik komunikasi di lapangan.

4. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian mengenai pemanfaatan media sosial dalam komunikasi publik dengan memperluas objek penelitian, baik pada instansi pemerintah lainnya maupun pada platform media sosial yang berbeda. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda agar diperoleh hasil penelitian yang lebih mendalam mengenai efektivitas media sosial dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Juga diharapkan dapat melibatkan lebih banyak informan dari masyarakat sebagai penerima informasi, sehingga dapat diketahui bagaimana tingkat pemahaman serta respon masyarakat terhadap informasi yang disampaikan melalui media sosial pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aidhul Ramadhan, A. (2024). Pemanfaatan Media Sosial Instagram@ Kominfo. Riau Sebagai Sarana Informasi Provinsi. Riau. *Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 7060.*
- Aini, W. H. (2024). Sugiono, aini 2024. *Analisis Kepuasan Konsumen Pada Penggunaan Ojek Online Dan Ojek Konvensional Di Kabupaten Banyuwangi, 12*(ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNAAN OJEK ONLINE DAN OJEK KONVENSIONAL DI KABUPATEN BANYUWANGI), 14–18.
- Alfreda, J. (2021). *agus_m,+7.+Jassica_229-238. 10*(2).
- Asiati, D. I., & Septadiyanto, S. (2019). Karakteristik Pengguna Media Sosial. *Mbia, 17*(3), 25–36. <https://doi.org/10.33557/10.33557/mbia.v17i3.158>
- Audina, R., Ginting, R., Thariq, M., Studi, P., Ilmu, M., Pascasarjana, P., Muhammadiyah, U., Utara, S., & Messenger, Y. (2021). Strategi Komunikasi Publik Satuan Tugas Muhammadiyah Covid-19. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah, 11*(1), 270–279.
- Damayanti, S., Ramdhani, N. R., Alia, N. R., & ... (2025). Optimalisasi Program Pemerintah dalam Meningkatkan Kesejahteraan Ekonomi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Rusunawa Solokan Jeruk. *Innovative: Journal Of ...*, 5. <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/20241%0Ahttp://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/download/20241/14368>
- Desak, N., Geisya, M., Araliya, C., Ode, A., Komunikasi, I., Pendidikan, U., & Sorong, M. (2025). *EFEKTIVITAS FACEBOOK DISKOMINFO KABUPATEN. 5*(2), 379–383.
- Di, P., & Badung, K. (2022). *PERAN HUMAS DALAM KEGIATAN PUBLIKASI ONLINE. 8*, 620–632.
- Ginting, R., Zulkarnain, I., & Susilowati, N. (2017). Analisis Etnografi Komunikasi Dalam Tradisi Makkobar Pada Upacara Perkawinan Adat Padanglawas Utara. *The 1st Qualitative Research for Civilization Conference (QRCC) Seminar Nasional "Penelitian Kualitatif Untuk Ke Indonesiaan" V*, 1068–1086.
- Habermas, J. (1989). *The structural transformation of the public sphere: An inquiry into a category of bourgeois society* (T. Burger & F. Lawrence, Trans.). MIT Press. (Terbit pertama 1962)
- Hafidz, J., Nurfalah, F. S., Ramadhan, M. A. P., Kaerudin, P., & Elok, K. (2023). Peran Media Sosial dalam Penyampaian Aspirasi Masyarakat untuk Perubahan yang Lebih Baik. *Strata Social and Humanities Studies, 1*(2), 147–155. <https://doi.org/10.59631/sshs.v1i2.108>

- Priadi, R., Harahap, A., Ginting, R., &. (2023). LITERASI DIGITAL DALAM PENYEBARAN INFODEMI PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA MEDAN (Studi Kasus Akun Instagram @Medantalk). *Jurnal Ilmiah Muqoddimah : Jurnal Ilmu Sosial, Politik, Dan Humaniora*, 7(1), 313. <https://doi.org/10.31604/jim.v7i1.2023.313-323>
- Kase, A. D., Sarwindah Sukiati, D., Kusumandari, R., & Psikologi, F. (2023). Resiliensi Remaja Korban Kekerasan Seksual di Kabupaten Timor Tengah Selatan: Analisis Model Miles dan Huberman. *INNER: Journal of Psychological Research*, 3(2), 301–311.
- Puspa Ayudia, A., & Sri Wulandari, S. (2021). Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Probolinggo Abstrak. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 249–268. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa>
- Teguh, M., Qotrunnada, N. Al, Calysta, K., Bungin, B., & Ahmad, M. K. (2024). Utilizing Instagram for Digital Government Public Relations by Diskominfo Jatim. *Komunikator*, 16(2), 160–171. <https://doi.org/10.18196/jkm.24338>
- Yunianto, R. N., Yuhastina, & Nurhadi. (2022). 2022_Yunianto_dkk_Strategi Eksistensi Toko Kelontong di Jalan Kartika Jebres Surakarta. *Equilibrium*, 10(3), 344–353.

LAMPIRAN







UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Dikehendaki seluruh masyarakat agar diutamakan
nilai dan lingkungannya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/IAK.KP/PT/XU/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtir Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
🌐 <https://fslp.umsu.ac.id> 📧 fslp@umsu.ac.id 📠 umsumedan 📧 umsumedan 📠 umsumedan 📧 umsumedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, Selasa, 6 Januari 2026

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama Lengkap : Hera Ardyaningsih
N P M : 2203110082
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tabungan sks : 126.0 sks, IP Kumulatif 3.18

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Pemanfaatan media sosial instagram oleh humas dinas sosial sumatera utara dalam menginformasikan program PPKS kepada masyarakat.	 29 Des 2025
2	Pergeseran sistem Patriarki dalam komunikasi keluarga di kecamatan Kabanjahe	
3	Peran komunikasi orang tua dan anak pasca sekolah dalam mengurangi ketakutan pernikahan dini di Kabanjahe	

Bersama permohonan ini saya lampirkan:

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Program Studi:
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.
Medan, tgl. 6 Januari 2026

Ketua,

DR. H. ANSHORI, S.Sos., M. Kom
NIDN: 01270901

176.22.311

Pemohon,

Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi.....

DR. Zulfahmi
NIDN: 0110050301



Agensi Ekloran Malaysia
Malaysia Qualifications Agency



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/IAK/KP/PT/XI/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
🌐 <https://fisip.umsu.ac.id> ✉ fisip@umsu.ac.id 📱 [umsuMEDAN](#) 📺 [umsuMEDAN](#) 📺 [umsuMEDAN](#) 📺 [umsuMEDAN](#)

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 45/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : **06 Januari 2026**, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **HERA ARDYANINGSIH**
N P M : 2203110382
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) : **PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM OLEH HUMAS DINAS SOSIAL SUMATERA UTARA DALAM MENGINFORMASIKAN PROGRAM PPKS KEPADA MASYARAKAT**

Pembimbing : **Dr. ZULFAHMI., M.I.Kom.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 176.22.311 tahun 2026.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 06 Juli 2026.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 18 Rajab 1447 H
07 Januari 2026 M



Assoc. Prof. Dr. **ARIFIN SALEH., MSP.**
NIDN: 0030017402



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menulis surat ini agar diibaratkan nomor dan tanggapan

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KPI/PT/XV/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20239 Telp: (061) 6622400 - 66224567 Fax: (061) 6625474 - 6631003
🌐 <https://fkip.umsu.ac.id> ✉ fkip@umsu.ac.id 📺 [fkipumsu](#) 📷 [umsu](#) 📱 [umsu](#) 📠 [umsu](#)

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 2026

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Hera Adyaningsih
N P M : 2203110082
Program Studi : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: ... 45... /SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2026, tanggal ... 07. Januari 2026, dengan judul sebagai berikut :

Pemanfaatan Media Sosial Instagram oleh Humas dinas Sumatera Utara
Dalam menginformasikan program PPKS kepada masyarakat.

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kuning Peninjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Diketahui oleh Ketua
Program Studi

Menyetujui
Pembimbing

Pemohon

(M. KHARIS MAKHURI, S.Sos., M.Hum)

(Hera Adyaningsih)

(Hera Adyaningsih)

NIDN: 0127090401

NIDN: 0118056301





UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 315/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Kamis, 12 Februari 2026
Waktu : 09.00 WIB s.d. selesai
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2
Pemimpin Seminar : Dr. AKHYAR ANSHORI, M.I.Kom.

SK-4



No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR PUKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
11	HERA ARDYANINGSIH	2203110382	ELVITA YENI, SS., M.Hum.	Dr. ZULFAHMI., M.I.Kom.	PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM OLEH HUMAS DINAS SOSIAL SUMATERA UTARA DALAM MENINFORMASIKAN PROGRAM PPKS KEPADA MASYARAKAT
12	ZANDANI DANISH ABRISAM	2203110243	Assoc. Prof. Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	Dr. FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	UNSUR FOUND FOOTAGE DALAM KONSTRUKSI NARASI KERESAHAN PACA VIDEO MUSIK KAMI BELUM TENTU KARYA FEAST
13	DITA AFIFAH RAFATINIA	2203110205	Dr. FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN BESAR TENTANG KEBERADAAN DANAU MARTUBUNG SEBAGAI RUANG REKREASI PUBLIK
14	T. BUNGA ANGGRELIA	2203110240	Dr. FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si	STRATEGI KOMUNIKASI GURU DALAM MENINGKATKAN SEMANGAT BELAJAR SISWA MELALUI PENERAPAN TEORI S-O-R DI SMP IT AL-IHYA TANJUNG GADING
15	MUHAMMAD REZEKI	2203110277	Assoc. Prof. Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si	POLA KOMUNIKASI GURU MODEL FIRO DALAM PENGOEGAHAN PEMBULUAN PADA SISWA SMA HARAPAN 3

Medan, 23 Februari 1447 H
Medan, 23 Februari 2026 M





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila membuat surat ini agar dicetak dan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK.BAN-PT/Ak.KP/PTX/12/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://fisp.umsu.ac.id fisp@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Hera Ardyaningsih
NPM : 2203110002
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pemanfaatan Media Sosial Instagram oleh humas Dinas Sosial Sumatera Utara Dalam Menginformasikan Program PPKS kepada masyarakat

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/ Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	06-01-2026	ACC Judul	/
2.	09-01-2026	Bimbingan Bab I	/
3.	13-01-2026	Bimbingan Bab II	/
4.	14-01-2026	Bimbingan Bab III	/
5.	15-01-2026	ACC seminar proposal	/
6.	13-02-2026	Bimbingan pasca seminar	/
7.	23-02-2026	ACC Draft wawancara.	/
8.	06-03-2026	Bimbingan Bab 4	/
9.	13-03-2026	Bimbingan Bab 5	/
10.	14-03-2026	ACC Sidang	/

Medan, 1 April 2026



Dekan,
Dr. Anis Saleh, S.Sos., MSP.
NIDN : 0030011402

Ketua Program Studi,

Dr. Mulyar Anshori, S.Sos., M.Ikom
NIDN : 0127048901

Pembimbing,

Dr. Zulfahmi, M.Ikom
NIDN : 0118056301



✓
Ade Di Setujui untuk dijadikan draft pertanyaan.
dalam mendapatkan data lapangan.

23/02/2020

Pemanfaatan Media Sosial Instagram Oleh Humas Dinas Sosial Sumatera Utara Dalam
Menginformasikan Program PPKS Kepada Masyarakat



Draft Wawancara

Narasumber 1

Nama Narasumber :

Identitas Narasumber : Humas Dinas Sosial Sumatera Utara

No.	PERTANYAAN
1.	Bagaimana peran dan tanggung jawab humas dalam menyampaikan serta menyebarluaskan informasi program PPKS kepada masyarakat melalui media sosial Instagram?
2.	Apa pertimbangan dan alasan strategis sehingga Instagram dipilih sebagai salah satu media komunikasi publik dalam menginformasikan program PPKS?
3.	Bagaimana strategi komunikasi yang dirancang oleh humas dalam menyusun dan mengemas konten program PPKS agar dapat dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat?
4.	Bagaimana mekanisme humas dalam menanggapi komentar, pertanyaan, maupun aspirasi masyarakat yang disampaikan melalui Instagram?
5.	Bagaimana cara humas mengevaluasi efektivitas penggunaan Instagram sebagai media penyampaian informasi program PPKS kepada masyarakat?

Narasumber 2

Nama Narasumber :

Identitas Narasumber : Pengelola Konten Media Sosial

No.	PERTANYAAN
1.	Dapatkah Anda menjelaskan tugas dan tanggung jawab Anda dalam mengelola akun Instagram dinas sosial, khususnya terkait penyampaian informasi program PPKS?
2.	Bagaimana proses perencanaan, pembuatan, hingga publikasi konten program PPKS di Instagram dilakukan?
3.	Bagaimana cara Anda menyederhanakan informasi program PPKS yang bersifat administratif atau teknis agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat umum?
4.	Strategi apa yang digunakan untuk meningkatkan interaksi atau keterlibatan (engagement) masyarakat terhadap konten yang dipublikasikan?
5.	Apa saja kendala yang dihadapi dalam pengelolaan konten Instagram, dan bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas serta efektivitas penyampaian informasi?

Narasumber 3

Nama Narasumber :

Identitas Narasumber : Pengikut Aktif (Follower 1)

No.	PERTANYAAN
1.	Sejak kapan Anda mengikuti akun Instagram dinas sosial dan apa alasan utama Anda tertarik untuk mengikuti akun tersebut?
2.	Apakah Anda mengetahui informasi mengenai program PPKS melalui Instagram tersebut, dan bagaimana kesan pertama Anda terhadap informasi yang disampaikan?
3.	Menurut Anda, apakah informasi yang dipublikasikan terkait program PPKS sudah jelas dan mudah dipahami? Mengapa demikian?
4.	Apakah Anda pernah berinteraksi melalui komentar atau pesan, dan bagaimana tanggapan pengelola akun terhadap interaksi tersebut?
5.	Menurut Anda, apakah Instagram dinas sosial efektif dalam memberikan informasi sosial kepada masyarakat? Jelaskan pendapat Anda

Narasumber 4

Nama Narasumber :

Identitas Narasumber : Pengikut Aktif (Follower 2)

No.	PERTANYAAN
1.	Apa alasan Anda mengikuti akun Instagram dinas sosial dan seberapa sering Anda mengakses informasi yang dipublikasikan?
2.	Apakah konten yang disajikan membantu Anda memahami program PPKS yang dilaksanakan oleh dinas sosial?
3.	Bagaimana penilaian Anda terhadap cara penyampaian informasi, baik dari segi bahasa maupun visual yang digunakan?
4.	Apakah Anda merasa informasi yang disampaikan melalui Instagram dapat dipercaya? Mengapa?
5.	Apa saran atau harapan Anda agar penyampaian informasi program PPKS melalui Instagram dapat lebih efektif dan bermanfaat bagi masyarakat?



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 389/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026
Lampiran : --
Hal : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 07 Ramadhan 1447 H
24 Februari 2026 M

Kepada Yth : Kepala Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara
di-
Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara, atas nama :

Nama mahasiswa	: HERA ARDYANINGSIH
N P M	: 2203110382
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Semester	: VIII (Delapan) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa	: PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM OLEH HUMAS DINAS SOSIAL SUMATERA UTARA DALAM MENGINFORMASIKAN PROGRAM PPKS KEPADA MASYARAKAT

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.

Dekan

Dr. ARIEN CALETI, S.Sos., MSP.
NIDN. 0050017402





PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
DINAS SOSIAL

Jalan Sampul No. 138, Sei Putih Barat, Medan Petisah, Medan, Sumatera Utara 20118
Pos-el dinsos@sumutprov.go.id, Laman www.dinsos.sumutprov.go.id

Medan, 11 Maret 2026

Nomor : 000/197/DINSOS/III/2026
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Persetujuan Izin Riset Penelitian

Kepada Yth :
Dekan Bidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di
Medan


Menindaklanjuti Surat dari Bidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor 389/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026 Tanggal 24 Februari 2026 Perihal Permohonan Izin Penelitian.

Untuk hal tersebut diberikan Izin Penelitian kepada mahasiswa tersebut di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara untuk mengumpulkan data/informasi sebagai bahan penulisan Skripsi/Tugas Akhir atas nama :

Nama : Hera Ardiyaningsih
NIM : 2203110382
Program Studi : Ilmu Komunikasi (S-1)
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Proposal : Pemanfaatan Media Sosial Instagram Oleh Humas Dinas Sosial Sumatera Utara Dalam Menginformasikan Program PPKS Kepada Masyarakat
Lokasi Penelitian : Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

An. Kepala Dinas Sosial
Sekretaris,


Fachrizal Nasution, S.Sos, M.Si
Pembina Tk. I (IVb)
NIP. 19720124 199212 1 002

Tembusan Kepada Yth :
1. Kepala Dinas Sosial



UMSU
Unggul Cerdas Terpercaya

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR
SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH

Nomor : 896/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Sabtu, 18 April 2026
Tempat : Aula FISIP UMSU LL 2
Pembukaan : 08.15 WIB



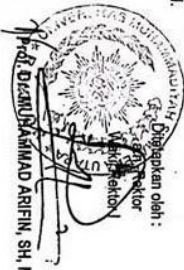
SK-10

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	Waktu	TIM PENGUJI			Judul Ujian Tugas Akhir
				PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	DELLA DIRA ARDINA	2203110039		Assoc. Prof. Dr. FAUSTIYVA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	CORRY NOVIRICA AP. SINAGA, S.Sos., MA.	Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos., M.I.Kom	ANALISIS ISI NASKAH NARATIF DALAM FILM CAMELO (2025) KARYA DIEGO FREITAS
2	ARMANDA NUL AZMI	2203110062		Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos., M.I.Kom	CORRY NOVIRICA AP. SINAGA, S.Sos., MA.	Assoc. Prof. Dr. FAUSTIYVA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENGOPTIMALKAN KINERJA DAN DISIPLIN KERJA KARYAWAN DI PT. ALFA SCORPION SENTRAL YAWAHA MEDAN
3	DINDA ROMANTO RITONGA	2203110169		Assoc. Prof. Dr. FAUSTIYVA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	Dr. FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.	STRATEGI KOMUNIKASI PT. IAA DALAM MENSOSIALISASIKAN DUNIA INDUSTRI MELALUI IAA GOES TO SCHOOL DI BATU BARA
4	HERA ARDYANINGSIH	2203110382		Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos., M.I.Kom	Assoc. Prof. Dr. PUJI SANTOSO, S.S., M.SP	Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom	PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM OLEH HUMAS DINAS SOSIAL SUMATERA UTARA DALAM MENINFORMASIKAN PROGRAM PPKS KEPADA MASYARAKAT
5	BAGUS ERANGGA	2203110090		Assoc. Prof. Dr. FAUSTIYVA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom	Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos., M.I.Kom	ANALISIS SEMOTIKA NILAI SATIRE PADA KARIKATUR MAJALAH TEMPO EDISI NOVEMBER 2025

Notulis Sidang :

1.

Ditandatangani oleh :



Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom



Panitia Ujian

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom



BRIN-PT

MIPA

STARS

CS

STARS

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Hera Ardyaningsih
NPM : 2203110082
Tempat/ Tanggal Lahir : Sragen, Jawa Tengah, 24 Oktober 2023
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Jl. Samura Komplek Stadion Bola, Kec Kabanjahe, Kab Karo
Anak Ke : 1 dari 2 bersaudara
Email : hera20ardyahera@gmail.com
No. Hp/WA : 083134213663

Nama Orang Tua

Ayah : Darmanto
Pekerjaan : Wiraswasta
Ibu : Ismiati
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Jl. Samura Komplek Stadion Bola, Kec Kabanjahe, Kab Karo
No. Telepon : 085272516109

Pendidikan Formal

1. SDN 040445 Kabanjahe
2. SMPN 1 Kabanjahe
3. SMA Muhammadiyah Kabanjahe
4. Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) Tahun 2022-2026