BAB III

PAPARAN DATA PENELITIAN

A. Profil Data

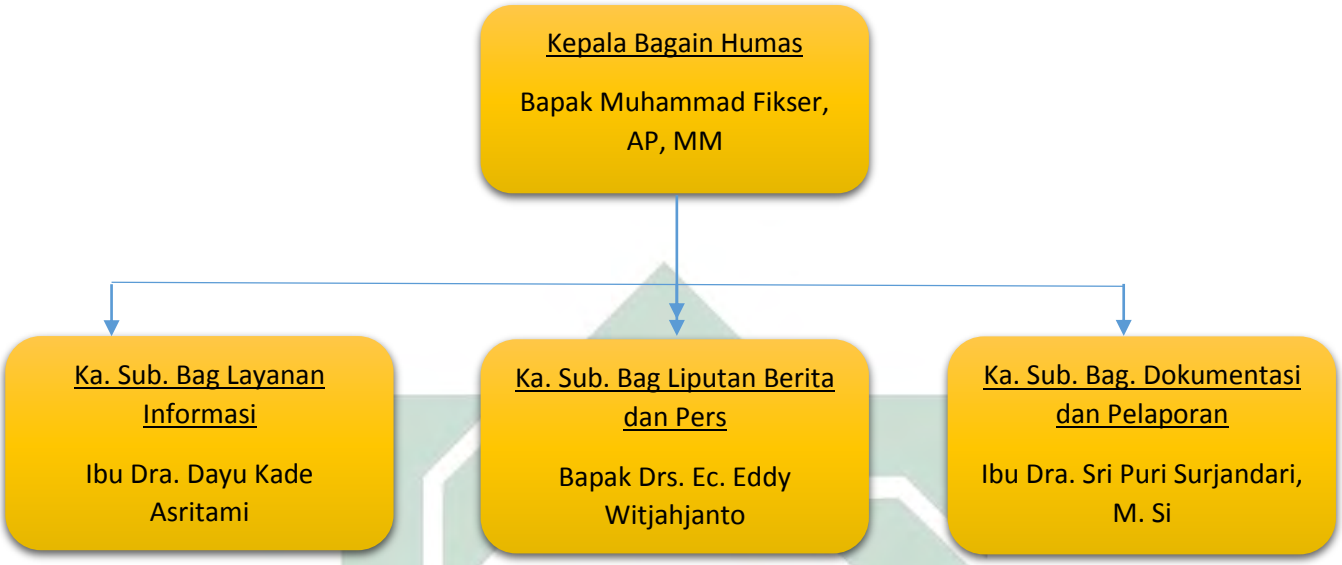
1. Humas Pemerintah Kota Surabaya

Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Surabaya merupakan satuan unit kerja di bawah naungan Sekertariat Daerah Kota Surabaya. Sebelumnya Bagian Humas berada di bawah Dinas Komunikasi dan Informasi (Dinkominfo) Kota Surabaya, namun kemudian dipisah menjadi dua bagian yaitu bagian Humas dan Protokol Sekertariat Daerah Kota Surabaya dan Badan Pusat Penelitian Teknologi Komunikasi (Bappetikom) pada permulaan tahun 2006.

Pada awal tahun 2008, Sub Bagian Protokol dipisahkan sari Sub Bagian Humas dan menjadi Bagian Humas. Sedangkan subbag Protokol bergabung dengan bagian umum sehingga menjadi Bagian Umum dan Protokol. Hingga saat ini Bagian Humas yang berada di abwah Sekertariat Daerah berdiri sendiri dan membawahi tiga Sub. Bagian yaitu : Sub. Bagian Layanan Informasi, Sub. Bagian Dokumentasi dan Pelaporan dan Sub. Bagian Liputan dan Pers. Sedangkan Bagian Protokol tergabung dalam Bagia Umum.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Struktur Organisasi Humas Pemerintah Kota Surabaya



3. Visi dan Misi Humas Pemerintah Kota Surabaya

1. VISI BAGIAN HUMAS

Terwujudnya Pelayanan Informasi, yang Cepat, Tepat, Transparan, dan Obyektif. Dengan substansi sebagai berikut :

"Tercapainya pemahaman yang sama antara Pemkot dan masyarakat terhadap kebijakan-kebijakan pemerintah yang disosialisasikan kepada masyarakat, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam pembangunan Kota Surabaya"

2. MISI BAGIAN HUMAS

Dengan mewujudkan visi dan substansi yang telah dijabarkan di atas, maka misi Bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Surabaya adalah :

a. Meningkatkan pelayanan informasi dan menampung aspirasi publik melalui pemanfaatan arus informasi dan komunikasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Meningkatkan kualitas arus informasi secara cepat, tepat, transparan dan obyektif.
c. Mendorong terwujudnya pemahaman informasi dan komunikasi yang positif antara Pemerintah Kota dengan Pers, masyarakat dan lembaga lainnya.
d. Meningkatnya hubungan yang harmonis antara Pemerintah Kota, masyarakat dan pers serta anggota lembaga lainnya.
e. Mengembangkan SDM di bidang kehumasan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.

3. TUJUAN

Dalam rangka mewujudkan visi dan melaksanakan misi Bagian Hubungan Masyarakat Sekertariat Daerah Kota Surabaya, tujuan yang hendak dicapai Bagian Humas, meliputi :

a. Terwujudnya pelayanan informasi yang prima dan berkualitas
b. Terwujudnya komunikasi yang harmonis antara Pemkot dan masyarakat serta lembaga lainnya.
c. Meningkatnya pemberdayaan dan partisipasi masyarakat dalam menyelenggarakan pembangunan.
d. Meningkatnya penyaluran informasi dan aspirasi publik.
e. Terciptanya Majalah Pemerintah Daerah.
f. Terciptanya citra yang positif bagi Pemkot Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. SASARAN

Sedangkan sasaran yang ditetapkan adalah sebagai berikut :

a. Meningkatkan sarana untuk penyaluran dan aspirasi publik.
b. Meningkatkan arus transformasi informasi dan ILM melalui media yang tersedia.
c. Membangun dan mengembangkan komunikaswi antara Pemkot, pers, masyarakat, dan lembaga lainnya.
d. Memanfaatkan Teknologi Informasi (IT) untuk pelayanan informasi kepada media.
e. Meningkatkan sosialisasi dan publikasi melalui media.
f. Meningkatkan dan mengemmbangkan SDM di bidang kehumasan.

4. Program dan Kegiatan Bagian Humas Pemerintah Kota Surabaya

Untuk menciptakan hubungan yang baik, harmonis antara Pemerintah Kota Surabaya dengan Masyarakat, Pers, serta lembaga lainnya maka bagian Humas memiliki tugas melaksanakan hubungan masyarakat di bidang urusan Pmerintahan yang menjadi kewenangan daerah, yakni :

1. Program peningkatan Layanan Informasi

   Pelayanan informasi melakukan acara sebagai berikut :

   a. Forum Komunikasi Kehumasan
   b. Jumpa Pers
   c. Layanan Informasi Pemerintah Kota Surabaya (LIPS)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Lomba Foto

e. Lomba Karya Jurnalis

f. Ulasan berita Media Cetak Pemerintah Kota Surabaya (Executive Summary)

g. Mengelola Isi Website www.humas.surabaya.go.id

2. Program Peningkatan Lipuran dan Pers

Dalam rangka mendukung pelaksanaan kebijakan sosialisasi urusan Pemerintahan, maka dilakukan kegiatan pendokumentasian dan pelaporan melalui upaya sebagai berikut :

a. Melakukan Kliping pemberitaan tentang Pemerintah Kota Surabaya

b. Hunting data dan klarifikasi berita

c. Kegiatan peliputan Pemerintah Kota Surabaya

d. Pembuatan CD spot Iklan Layanan Masyarakat di media TV

e. Pembuatan Iklan Layanan Masyarakat media cetak/elektronik.

3. Program Peningkatan Dokumentasi dan Pelaporan

Mengelola data dokumentasi, antara lain :

a. Penerbitan Majalah Gapura (Majalah Pemerintah Kota Surabaya)

b. Peningkatan aksesibilitasi dan pelaporan

c. Membuat, menghimpun dan mendokumentasikan naskah pidato Walikota atau Sambutan Walikota

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Penggandaan CD kegiatan Walikota dan Dokumentasi foto
e. Mencetak buku panduan Jari Jadi Kota Surabaya
f. Membuat Banner, Poster, leaflet, Brosur danSticker
g. Mendokumentasikan Kampung Wisata, Kampugn Produktif, Kampung Urban Farming di Surabaya dalam bentuk film.[1]

[1] Sumber : data bagian dokumentasi Humas Pemerintah Kota Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Deskripsi Data Penelitian

Salah satu tahap paling penting dalam penelitian ini adalah kegiatan pengumpulan data, yaitu menjelaskan kategori data yang diperoleh. Setelah itu data dan fakta hasil penelitian empiris disusun. Diolah yang kemudian di tarik dalam bentuk pernyataan atau kesimpulan yang bersifat umum. Untuk itu peneliti harus memahami berbagai hal yang berkaitan dengan pengumpulan data, terutama pendekatan dan jenis penelitian yang dilakukan.

Pengumpulan data ini dilakukan di Kantor Humas Pemerintah Kota Surabaya, mulai tanggal 29 Maret 2016 sampai tanggal 10 April 2016. Peneliti memperoleh data dari wawancara langsung dengan Kepala Humas Pemerintah Kota Surabaya dan admin dari akun instagram Humas Pemerintah Kota Surabaya tentang pemrosesan pesan yang di unggah di akun instagram Humas Pemerintah Kota Surabaya serta hambatan dan dukungan ketika pemrosesan pesan yang akan di unggah di akun instagram Humas Pemerintah Kota Surabaya.

Berikut ini hasil interview (wawancara) peneliti dengan para narasumber :

Pada hari Selasa tanggal 29 Maret 2016, peneliti turun lapangan dalam upaya mencari data yang sesuai dengan rumusan masalah. Peneliti bertanya mengenai :

1. Bagaimana pertimbangan pemilihan Instagram sebagai media publikasi Humas Pemerintah Kota Surabaya ?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Wawancara pertama dilakukan kepada Bapak Muhamad Fikser, AP, MM. Beliau adalah Kepala Humas Pemerintah Kota Surabaya. Beliau menjelaskan bahwa :

> "Untuk semua media *center* yang mengelola itu media *center* dari dikominfo tetapi kita di humas itu juga punya tim, artinya kita men*support* semua kegiatan-kegiatan Pemerintah Kota itu juga lewat media sosial yang kita buat di Humas, bukan berarti berdiri sendiri kita adalah bagian dari keseluruhan media dari Pemerintah Kota tetapi kita membentuk kanal-kanal baru istilahnya ya yang lebih *sport* yang lebih mendekatkan kita pada para *citizen jurnalism* dengan gaya-gaya kita, tetapi pesannya tetap pesan Pemerintah Kota itu tersampaikan di media sosial.
> Di kita itu Instagram selain itu ada istilah yang kita akses adalah kegiatan-kegiatan foto dari Pemerintah Kota yang apik, mengenai pembangunan-pembangunan, fasilitas-fasilitas umum jadi kita punya itu, di Twitter kita juga punya itu, kalau untuk Instagramnya yaitu @humaspemkotsurabaya.
> @humaspemkotsurabaya itu berisi foto-foto dari seluruh agenda Pemerintah Kota itu kita unggah disitu, semua fotografer itu di linkkan ke admin kita.
>
> Jadi media sosial kita ini Humas itu bagian dari Pemerintah Kota Surabaya yang kerja kita adalah mempromosikan Pemerintah Kota Surabaya dan mendokumentasikan seluruh agenda Pemerintah Kota Surabaya."[2]

Dari ulasan pendapat yang kemukakan oleh Bapak Fikser di atas dapat di simpulkan bahwa untuk saat ini pihak Humas Pemerintah Kota Surabaya sedang giat-giatnya untuk memperkuat media sosial mereka terutama media sosial instagram. Mas Yudi sendiri menjelaskan tentang awal instagram milik Humas Pemerintah Kota Surabaya, menurutnya :

> "Untuk akun dari @humaspemkotsurabaya sendiri sudah lama ada tetapi untuk saat sekarang ini kita lebih menekankan karena seperti yang kita tahu media saat ini sangat memiliki pengaruh besar bagi seluruh masyarakat. Untuk akun humas sendiri sudah lama ada sejak tahun 2014

[2] Hasil wawancara dengan Bapak Fikser tanggal 29 Maret 2016. Jam 10 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> Cuma untuk lomba tematik itu kita baru memulai tahun 2016 ini.

Mas Yudi menjelaskan bahwa sebenarnya Humas Pemerintah Kota Surabaya sudah memiliki akun instagram dari tahun 2014 hanya saja mulai tahun 2016 ini pihak Humas Pemerintah Kota Surabaya sudah mulai dikembangkan lagi.

Ditanya mengenai alasan apa yang mendasari pihak Humas Pemerintah Kota Surbaya menggunakan instagram sebegai media publikasi mereka, bapak Fikser berkata :

> kita itu bikin karena dasarnya memang kebutuhan, kedua kita melihat bahwa media sosial saat ini begitu kuat untuk menjual Surabaya, mempromosikan Surabaya, mempublikasikan semua tentang Surabaya itu sekarang lewat media sosial salah satunya yaitu lewat Instagram karena melalui Instagram foto itu dapat bercerita dan berbicara, kita pingin foto-foto yang sudah kita unggah di Instagram itu mempunyai kualitas dan bisa bercerita."[3]

Menurutnya pihak Humas Pemerintah Kota Surabaya menggunakan instgram karena kebutuhan, karena pada saat ini pengaruh media sosial sangat kuat, oleh karena itu pihak Humas Pemerintah Kota Surabaya memperkuat media sosial mereka.

2. Pemrosesan pesan yang di unggah di akun instagram Humas Pemerintah Kota Surabaya.

Pemrosesan pesan yang diunggah di akun instagram milik Humas Pemerintah Kota Surabaya menurut Mas Yudi, selaku admin dari aku @humaspemkotsurabaya. Mas Yudi menjelaskan bahwa :

[3] Hasil wawancara dnegan Bapak Fikser tanggal 29 Maret 2016. Jam 10.58 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "Fotografer itu dari sini sendiri, teknisnya begini jadi kita memiliki sistem *regram* dan tidak menutup kemungkinan fotografer-fotografer lain pun bisa mengunggah foto mereka yang berhubungan dengan Pemerintah Kota Surabaya. Sistem *regram* ini juga tanpa menghilangkan nama si fotografer itu salah satu cara kita untuk mengajak mereka untuk mempromosikan Pemerintah Kota Surabaya. Mengenai *regram* pun tetap harus menggunakan *hashtag* tertentu
>
> Misalkan begini : hari ini kita memiliki tema taman, mereka yang mengikuti lomba meng*upload* di Instagram mengenai taman-taman yang ada di Surabaya lalu foto terbaik menurut kita akan kita *regram* tanpa menghilangkan nama dari pemilik foto tersebut."[4]

Mas Yudi selaku admin dari @humaspemkotsurabaya itu juga menjelaskan tentang bagaimana teknis atau tahap-tahap untuk memperkuat akun sosial media dari mereka terutama instagram, yaitu dengan mengadakan lomba rutinan setiap bulannya di akun Instagram @humaspemkotsurabaya selain itu juga fotografer dari Humas Pemerintah Kota Surabaya sendiri mengajak beberapa komunitas-komunitas fotografer untuk mengadakan *hunting*. Dari pendapat Mas Yudi tersebut lalu ditambahkan oleh Bapak Fikser. Menurut pak fikser :

> "Bisa juga mereka yang bukan fotografer dari Humas Pemerintah Kota tapi mereka memiliki foto-foto mengenai agenda atau kegiatan-kegiatan yang mengenai pemkot juga boleh. Akun Instagram kita seluruh kegiatan Pemerintah Kota itu kita masukkan disitu tetapi di kita juga mengadakan lomba-lomba, lomba-lomba yang bersifat tematik, artinya seperti Mas Yudi bilang minggu ini kita berbicara tentang fasilitas umum yang berkaitan dengan taman, lahan terbuka, hijau. Seluruh fotografer yang dapat memotret taman, lahan terbuka hijau dan bisa langsung menandai (*tagging*) di akun Instagram Humas Pemerintah Kota Surabaya. Lalu kita memilih pemenangnya yang menurut kita pesan dari tema tersebut tersampaikan melalui foto tersebut. Jadi berita

[4] Hasil Wawancara dengan Mas Yudi tanggal 29 Maret 2016. Jam 10.00 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> tentang pesan, tentang keindahan taman itu dapat tersampaikan melalui akun Instagram kita juga akun Instagram mereka yang menadai foto tersebut ke akun kita. Tujuan kita adalah agar pesan tersebut dapat cepat menyebar.
>
> Untuk tahun 2016 ini kita akan lebih memaksimalkan lagi dengan membuat lomba-lomba setiap bulannya dengan tema-tema yang berbeda-beda mulai Januari 2016.
>
> Jadi Instagram kita baru memulai, kedua kita menyadari untuk betapa pentingnya media sosial saat ini, sehingga 2016 ini kita akan memperkuat media sosial kita.
>
> Karena begini, media sosial Instargam itu captionnya kan pendek gabisa panjang yang harus di jual adalah foto nah untuk itu kita akan memperkaya Instagram kita dengan lomba-lomba foto yang melibatkan seluruh elemen media untuk bisa meramaikan Instagram kita, di Instagram kita akan menjadi stok foto bagi siapa saja yang mau berhubungan dengan Surabaya dia bisa mengunjungi Humas Pemerintah Kota Surabaya. Nanti dari foto-foto itu kita pingin atur seperti bicara Kalimas, seluruh foto tentang Kalimas serta hiruk pikuknya kalimas kita keluarkan disitu dengan membuat *hashtag* untuk setiap lombanya. Contoh ketika kita mengadakan lomba tentang Kalimas kita mewajibkan siapapun yang mengikuti lomba tersebut harus menggunakan *hashtag* Kalimas. Begitupula tentang pedestrian serta pelayanan-pelayanan Pemerintah Kota tergantung dengan apa yang menjadi tema dalam lomba tersebut. Jadi setiap bulan itu ada lomba tentang sisi atau kejadian seluruh Kota Surabaya."[5]

Ulasan dari Bapak Fikser tersebut mengenai proses bagaimana teknis dari lomba yang diadakan pihak Humas Pemerintah Kota Surabaya tersebut, bagaimana cara mereka dapat memajukan Instagram mereka agar lebih dikenal dan efektif untuk menjadi media promosi dan publikasi mereka tentang Pemerintah Kota Surabaya. Tambahan dari Mas Yudi mengenai

[5] Hasil wawancara dengan Bapak Fikser tanggal 29 Maret 2016. Jam 10.15 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lomba-lomba yang diadakan oleh pihak Humas Pemerintah Kota Surabaya :

> "Untuk akun dari @humaspemkotsurabaya sendiri sudah lama ada tetapi untuk saat sekarang ini kita lebih menekankan karena seperti yang kita tahu media saat ini sangat memiliki pengaruh besar bagi seluruh masyarakat. Untuk akun humas sendiri sudah lama ada sejak tahun 2014 Cuma untuk lomba tematik itu kita baru memulai tahun 2016 ini.
>
> Kita juga memiliki hadiah-hadiah dalam lomba tersebut setiap bulannya, *Reward* pasti ada.
>
> Untuk penilaiannya sendiri kita yang menilai dan memilih siapa pemenang dari lomba tersebut. Untuk event bulanan ini kita yang meng*handle* sendiri dari Humas."[6]

Lomba merupakan salah satu upaya mereka dalam memajukan instagram milik mereka dan dengan memberi *reward* yang dirasa cukup menggiurkan itu juga termasuk upaya mereka supaya instagram dari Humas Pemerintah Kota Surabaya memiliki banyak *followers* dan menjadi efektif untuk dijadikan media publikasi mereka. Untuk lomba sendiri pihak Humas Pemerintah Kota Surabaya meng*handle* sendiri dari mulai memberikan penilaian serta memilih siapa yang menjadi pemenang dalam lomba tersebut. Bapak Fikser pun menjelaskan :

> "Karena foto tersebut menjadi kebutuhan kita. Strateginya begini, kamu ikut foto kamu pasti mem*follow* kita, menandai kita dan menggunakan *hashtag*nya jadi foto tersebut langsung masuk ke akun kita begitu pula yang lain dan baru kita ambil 3 pemenangnya. Tapi kan yang mengikuti lomba ini ratusan orang jadi kita memiliki banyak foto yang mempromosikan Surabaya. Memang untuk hadiah sendiri tidak banyak, sekitar 500 untuk juaranya tetapi kita adakan

[6] Hasil wawancara dengan Mas Yudi tanggal 29 Maret 2016. Jam 10.20 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> lomba itu sebulan sekali. Jadi orang tanpa sadar banyak mengikuti dan memberikan kami stok foto dan secara tidak langsung membantu kita dalam mempromosikan Pemerintah Kota Surabaya melalui foto-foto unggahan mereka."[7]

Strategi yang digunakan pihak Humas Pemerintah Kota tersebut salah satunya untuk mendongkrak popularitas dari akun Instagram milik Humas Pemerintah Kota Surabaya agar dapat menjadi media yang efektif untuk mempublikasikan Surabaya karena pada dasarnya semakin banyak *followers* maka instagram tersebut semakin banyak memberikan pengaruh, sependapat dengan Bapak Fikser, Mas Yudi pun mengatakan hal yang sama :

> "Fungsi dari foto tadi sama saja yaitu untuk mempromosikan Surabaya diluar sana. kita tidak pernah membatasi apapun alat foto mereka asal foto mereka menggambarkan tema tersebut. Kita tidak mengharuskan fotografer handal yang memotretnya menggunakan hape pun tidak masalah asalkan foto tersebut bagus dan menggambarkan Kota Surabaya. Selama objek foto bagus, kualitas bagus kita bisa memilihnya sebagai pemenang dari lomba tersebut. Pemenang dari lomba akan kita mintai file asli. Untuk *feedback* sendiri sekarang sudah mulai banyak, bisa dilihat dari *follower*nya hampir 1000 lebih."[8]

Mas Yudi menjelaskan bahwa siapapun dapat mengikuti lomba ini karena lomba ini tidak pernah membatasi peserta dan lomba ini juga tidak mewajibkan para peserta lomba harus menggunakan kamera jenis DSLR menggunakan kamera *handphone* pun tidak masalah asalkan tetap menggambarkan dan sesuai dengan tema pada saat itu. Ditanya mengenai kerjasama dengan akun-akun Instgram lain yang lebih terkenal dari akun

[7] Hasil wawancara dengan Bapak Fikser tanggal 29 Maret 2016. Jam 10.28 WIB
[8] Hasil wawancara dengan Mas Yudi tanggal 29 Maret 2016. Jam 10.38 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Instagram milik Humas Pemerintah Kota Surabaya seperti @aslisuroboyo dan @exploresurabaya, Menurut Mas Yudi :

> "tujuan mereka bikin akun kan untuk cari uang tetapi tujuan kita disini yaitu murni untuk mempromosikan Surabaya. Jadi untuk pengunggahan sendiri kita setiap harinya mengharuskan satu unggahan. Kemarin memang sempat fakum, dan untuk sekarang ini sudah mulai aktif kembali. Kita tidak mengharuskan satu foto beberapa foto juga boleh yang pasti setiap harinya akan ada unggahan di akun tersebut."[9]

Jadi menurut Mas Yudi tidak ada kerjasama apapun dengan pihak-pihak yang lain. Ditanya mengenai bagaimana proses pemilihan sebelum pengunggahan foto di akun tersebut, Mas Yudi berkata :

> "Untuk penyeleksian foto sebelum pengunggahan itu saya sendiri sebagai admin dari akun @humaspemkotsurabaya, tetapi untuk lomba nanti ada pendiskusian bersama sebelum memilih siapa yang terbaik dari foto tersebut untuk dijadikan sebagai pemenang. Jadi akan ada rapat sendiri dalam pemilihan foto sebagai pemenang dari lomba tersebut, kurasi foto tersebut atau pemilihan foto.
>
> Untuk lomba yang bulanan ini rapat diadakan dengan melibatkan saya sendiri sebagai admin, Pak Ratno (sebagai fotografer senior) dan Pak Fikser sebagai Kepala dari Humas Pemerintah Kota Surabaya."[10]

Menurutnya untuk penyeleksian foto tidak ada kriteria tertentu, yang pasti harus berhubungan dengan Surabaya, sedangkan untuk pemilihan foto sebagai pemenang dari lomba foto untuk setiap bulannya pihak Humas Pemerintah Kota Surabaya mengadakan rapat yang melibatkan Bapak Fikser selaku Kepala Bagian Humas Pemerintah Kota Surabaya, Bapak

[9] Hasil wawancara dengan Mas Yudi tanggal 29 Maret 2016. Jam 10.43 WIB.
[10] Hasil wawancara dengan Mas Yudi tanggal 29 Maret 2016. Jam 10.46 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ratno selaku fotografer senior di Humas Pemerintah Kota Surabaya dan Mas Yudi selaku admin dari akun instagram @humaspemkotsurabaya, jadi untuk pemilihan unggahan pihak Humas Pemerintah Kota Surabaya tidak terlalu memberi kriteria yang berlebih. Tambahan dari Bapak Fikser mengenai unggahan-unggahan yang dilakukan di instagram pihak Humas Pemerintah Kota Surabaya :

> "Jadi intinya saja, kita buat lomba-lomba itu kita ingin menambah stok dan meramaikan Instagram Humas dan orang bisa lebih melihat Surabaya dengan media yang lebih asik (istilahnya). Dan nanti kita akan mengunci Instagram kita jadi orang tidak akan sembarangan mengambil foto kita tanpa izin dari kita, *private* istilahnya. Orang bisa lihat dan kadang ada orang yang ingin mengambil untuk keperluan cetak atau apapun dan itu harus melalui izin terlebih dahulu ke kita.
>
> Jadi tidak sembarangan orang bisa mengambil foto tersebut untuk keperluan mereka. Jadi kita tetap menjaga foto tersebut supaya tidak disalah gunakan. Kita disini kan mempromosikan mangkanya harus ada izin untuk menggunakan foto dari kita."[11]

Pengamanan yang dibuat oleh pihak Humas Pemerintah Kota Surabaya mengenai foto-foto tersebut juga sudah dipikirkan secara matang sebelumnya karena ini berhubungan dengan masyarakat umum yang artinya bisa saja foto-foto tersebut disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Tambahan dari Mas Yudi mengenai bagaimana teknis untuk melindungi foto tersebut, menurutnya :

> "Cara mengatasinya begini, saya membuat *watermark* jadi untuk orang yang mengambil foto tersebut tanpa seizin dari kita, kita bisa tuntut orang tersebut karena memang foto tersebut adalah milik kita.

[11] Hasil wawancara dengan Bapak Fikser tanggal 29 Maret 2016. Jam 10.47 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> Mangkanya tadi kita bilang kita tetap tidak meninggalkan sang fotografer sebagai pembidik dari foto tersebut. Dan kalau murni itu milih humas ya kita menggunakan *watermark* dari Humas Pemerintah Kota Surabaya.
>
> Jadi jika foto tersebut ada *watermark*nya berarti kita yang *upload* tetapi jika kita *regram* bukan kita yang *upload*. Dan di ketentuan lomba tersebut salah satunya kita menyebutkan, foto yang menjadi pemenang dari lomba tersebut adalah milik Humas jadi mau diapakan foto tersebut kita sudah ada wewenang sendiri."[12]

Cara-cara tersebut yang digunakan oleh pihak Humas Pemerintah Kota Surabaya untuk meminimaisir adanya foto-foto yang diambil dan digunakan untuk hal-hal yang dirasa memberikan efek negatif bagi pihak Pemerintah Kota Surabaya.

3. Hambatan dan dukungan ketika pemrosesan pesan yang akan di unggah di akun instagram Humas Pemerintah Kota Surabaya.

   Ditanya mengenai kendala-kendala apa saja yang sudah dilalui dalam memperkuat akun Instagram milik Humas Pemerintah Kota Surabaya ini, Bapak Fikser menjelaskan :

> "Kelemahan dari media sosial itu kita belum ada admin khusus atau orang khusus yang menangani media sosial itu sendiri, yang mengelola itu secara maksimal. Karena selama ini di Humas itu pekerjaannya rangkap karena keterbatasan SDM dan anggaran untuk merekrut teman-teman untuk menjadi admin khusus untuk media sosial itu sendiri. Itu yang memang menjadi kendala, tetapi jika admin dari media sosial itu fokus untuk di admin saja seperti contoh Mas Yudi fokus di sosial media pasti media sosial kita menjadi lebih cepat besar.
>
> Jadi media sosial tersebut masih pada level lapis 2 gitu, padahal saat ini media sosial kita ini di lapisan pertama tetapi kita disini masih pada lapis kedua.

[12] Hasil wawancara dengan Mas Yudi tanggal 29 Maret 2016. Jam 10.51 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> Jadi untuk admin sendiri itu tidak hanya bekerja sekedar menjawab pertanyaan saja tetapi admin dari media sosial itu harus memiiki ide yang besar bagaimana dia membawa media sosial ini kedepannya. Jadi semacam ada *planning* kedepannya. Kemarin ini kita juga ada diskusi-diskusi mengenai bagaimana untuk pemilihan tema-tema di bulan kedepannya."[13]

Menurut Bapak Fikser kendala-kendala tersebut masih dapat ditangani karena memang tidak dapat dipaksakan dan harus tetap berjalan, sedangkan pendapat dari Mas Yudi sendiri mengenai kendala-kendala apa saja yang sudah dirasakan sebagai admin dari akun tersebut, menurutnya :

> "Kendala-kendala untuk saat ini tidak berarti seperti dan dapat ditangani. Contohnya, orang yang spam iklan-iklan sembarangan di akun kita"[14]

Menurut mereka dapat dikatakan kendala-kendala tersebut masih bisa diatasi tetapi alangkah lebih baiknya jika memang ingin memaksimalkan media sosial mereka dengan menambah SDM yang ahli di bidang media sosial dan memiliki ide-ide besar supaya dapat membawa media sosial kedepannya lebih baik seperti yang diharapkan oleh Kepala Bagian Humas Pemerintah Kota Surabaya yaitu Bapak Fikser. Ditanya mengenai apakah sudah ada *feedback* dari masyarakat Mas Yudi menjelaskan :

> "Untuk *feedback* sudah ada seperti ada beberapa komunitas foto yang mengajak untuk foto-foto dengan fotogrefer Humas, dan hasilnya dari mereka di *tag* langsung ke kita dan dia memberi *hashtag*, jadi kita tidak perlu ngapa-ngapain tapi kita sudah dapet foto dari teman-teman komunitas. itu kebanyakan yang ikut itu teman-teman fotografer untuk di

[13] Hasil wawancara dengan Bapak Fikser tanggal 29 Maret 2016. Jam 11.02 WIB.
[14] Hasil wawancara dengan Mas Yudi tanggal 29 Maret 2016. Jam 11.05 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> pihak kita yang sering mengikuti itu yaitu fotogtafer senior kita Pak Ratno dan saya sendiri."

Mengenai *feedback* yang dirasa oleh Mas Yudi sudah ada selajutnya ditanya mengenai apakah efektif cara-cara tersebut untuk mempublikasikan Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial Instagram, Mas Yudi menjelaskan :

> "Saya rasa sudah efektif, teman-teman dari luar kota. Sebelum banyuwangi bikin, kita sudah bikin dahulu. Mereka bikin ketika kita sudah mempunyai dan mereka juga sempat menanyakan bagaimana teknisnya sebelum mereka membuat akun seperti kita. setiap ada studi banding itu selalu tanya-tanya mengenai akun Instagram kita.
>
> Kemarin ada dari timur itu bertanya mengenai media sosial yang ada di Humas Pemerintah Kota Surabaya. Jadi mereka yang dari timur itu kesini lebih tertarik untuk menanyakan media sosial yang kita miliki, mengenai cara mantain seperti apa, teknisnya seperti apa, mungkin mereka disana mau bikin."[15]

Mengenai efektif atau tidaknya upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak Humas Pemerintah Kota Surabaya Mas Yudi menjelaskan bahwa upaya-upaya tersebut dirasa cukup efektif, Pendapat dari Bapak Fikser pun hampir sama mengenai apakah cara-cara yang mereka buat tersebut sudah efektif, beliau menjelaskan :

> "Jadi bisa dibilang menjadi *trensetter* di kalangan Pemda-Pemda yang lain. Tapi kita itu bikin karena dasarnya memang kebutuhan, kedua kita melihat bahwa media sosial saat ini begitu kuat untuk menjual Surabaya, mempromosikan Surabaya, mempublikasikan semua tentang Surabaya itu sekarang lewat media sosial salah satunya yaitu lewat Instagram karena melalui Instagram foto itu dapat bercerita dan berbicara, kita pingin foto-foto yang sudah kita

[15] Hasil wawancara dengan Mas Yudi tanggal 29 Maret 2016. Jam 10.56 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> unggah di Instagram itu mempunyai kualitas dan bisa bercerita."[16]

Jadi dapat dikatakan bahwa pihak pemerintah Kota Surabaya ini menjadi panutan dari Pemda-Pemda lain dalam hal cara mempublikasikan Pemerintah Kota melalui media sosial Instagram.

[16] Hasil wawancara dnegan Bapak Fikser tanggal 29 Maret 2016. Jam 10.58 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id