



ABSTRAK

PERAN HUMAS DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KLATEN DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI INSTAGRAM @KOMINFO.KLATEN

Jihan Nabila Rizky
5211711223

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten sebagai instansi pemerintah atau badan publik memiliki kewajiban untuk menyediakan informasi yang akurat, terbuka, dan transparan kepada masyarakat. Dalam hal ini, peran Humas sangat penting sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat guna menciptakan interaksi yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Humas Diskominfo Klaten dalam mewujudkan pelayanan informasi publik melalui Instagram @*kominfo.klaten*. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dan paradigma konstruktivisme untuk memahami secara mendalam bagaimana Humas Diskominfo Klaten menjalankan fungsinya dalam pelayanan informasi publik. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Humas Diskominfo Klaten telah berhasil menjalankan peran dan fungsi dasar humas pemerintahan, khususnya dalam hal penyediaan informasi publik (peran sebagai Fasilitator komunikasi) dan pelaksanaan teknis komunikasi (peran sebagai Teknisi Komunikasi) melalui Instagram @*kominfo.klaten*. Namun, peran Fasilitator Proses Pemecahan Masalah belum terlaksana secara optimal. Sedangkan peran penasihat ahli tidak dapat diimplementasikan karena Diskominfo merupakan perangkat daerah yang berada dibawah naungan dan bertanggungjawab pada pemimpin daerah.

Kata Kunci: Peran Humas, Pelayanan Informasi Publik, Komunikasi Publik, Instagram

ABSTRACT

THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS OF THE DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KLATEN IN REALIZING PUBLIC INFORMATION SERVICES THROUGH INSTAGRAM @KOMINFO.KLATEN

Jihan Nabila Rizky
5211711223

Dinas Komunikasi dan Informatika, as a government agency, should provide accurate, open, and transparent information to the public. In this context, the role of Public Relations is crucial as a liaison between the government and the community, facilitating effective interactions. This study aims to analyze the role of Public Relations at Diskominfo Klaten in delivering public information services through the Instagram account @kominfo.klaten. The research employs a descriptive qualitative method within a constructivist paradigm to better understand how the Public Relations team at Diskominfo Klaten fulfills its responsibilities in public information services. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that the Public Relations Department of Diskominfo Klaten has effectively fulfilled the fundamental roles and functions of government public relations, particularly in providing public information (acting as a communication facilitator) and executing technical communication (serving as a communication technician) through the Instagram account @kominfo.klaten. However, the Problem-Solving Process Facilitator role has not been optimally executed. Additionally, the role of expert advisor cannot be performed, as Diskominfo operates as a regional apparatus under the authority of, and is accountable to, the regional leader.

Keywords: *Role of Public Relations, Public Information Services, Public Communication, Instagram*