



ABSTRAK

PERAN HUMAS PMI KOTA YOGYAKARTA DALAM MENGINFORMASIKAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @PMIKOTAYOGYA

Mirna Milani
5211711231

Penelitian yang berjudul Peran Humas PMI Kota Yogyakarta dalam Menginformasikan Pelayanan Publik Melalui Media Sosial Instagram @pmikotayogya ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Humas PMI Kota Yogyakarta berperan dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat melalui media sosial instagram. Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme, merupakan paradigma yang digunakan untuk mengetahui hasil dari aktivitas yang dilakukan oleh manusia. Penelitian ini menggunakan teori empat peranan humas yang dikemukakan oleh Dozier & Broom yaitu penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi.. Hasil dari penelitian ini menghasilkan sebuah kesimpulan berupa Humas PMI Kota Yogyakarta dalam menginformasikan pelayanannya kepada publik berhasil menjalankan dengan optimal tiga dari empat peranan yaitu sebagai fasilitator komunikasi, sebagai fasilitator proses pemecahan masalah dan sebagai teknisi komunikasi. Pada penelitian ini juga ditemukan Humas PMI Kota Yogyakarta yang memerankan peran sebagai penasehat ahli akan tetapi belum secara penuh dijalankan dalam menyampaikan informasi pelayanan publik di instagram dikarenakan pemberian solusi, identifikasi masalah, perancangan dan pelaksanaan program kehumasan di media sosial instagram masih sederhana karena hanya berupa konten-konten saja.

Kata Kunci: Peran Humas, Informasi, Instagram

ABSTRACT

THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS OF THE YOGYAKARTA CITY IN INFORMING PUBLIC SERVICES THROUGH SOCIAL MEDIA INSTAGRAM @PMIKOTAYOGYA

Mirna Milani
5211711231

This research entitled The Role of Public Relations of PMI Yogyakarta City in Informing Public Services through Instagram Social Media @pmikotayogya aims to find out how the role of Public Relations of PMI Yogyakarta City in providing service information to the community through Instagram social media. This research uses data obtained from interviews, observation and documentation. This research method uses qualitative with descriptive research type and uses constructivism paradigm. The constructivism paradigm, is a paradigm used to determine the results of activities carried out by humans. This research uses the theory of the four roles of public relations proposed by Dozier & Broom, namely expert advisor, communication facilitator, problem solving process facilitator, and communication technician. The results of this study resulted in the conclusion that the Public Relations of PMI Yogyakarta City in informing its services to the community succeeded in carrying out three of the four roles optimally, namely as a communication facilitator, as a problem-solving process facilitator, and as a communication technician. This study also found that PMI Yogyakarta Public Relations plays a role as an expert advisor but has not been fully implemented in delivering public service information on Instagram because it provides solutions, identifies problems, designs and implements public relations programmes on instagram social media.

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