

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil DPU kota Semarang

Dinas Pekerjaan Umum merupakan pemerintahan daerah di bidang pekerjaan umum, bidang penataan ruang dan bidang lingkungan hidup melalui perumusan kebijakan teknis, pembinaan, fasilitasi dan pelaksanaan kegiatan bina marga, sumber daya air, cipta karya, tata ruang dan tata perkotaan, air bersih, sanitasi dan drainase, pertamanan, persampahan serta pembinaan jasa konstruksi serta tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.



Gambar 4. 1 Kantor Dinas Pekerjaan Umum

Sumber : Dokumentasi pribadi

4.1.2 Visi Dan Misi

- Visi :

Merwujudnya kota Semarang yang SEMAKIN HEBAT berlandaskan PANCASILA dalam bingkai NKRI yang Ber-Bhineka Tunggal Ika.

- Misi :

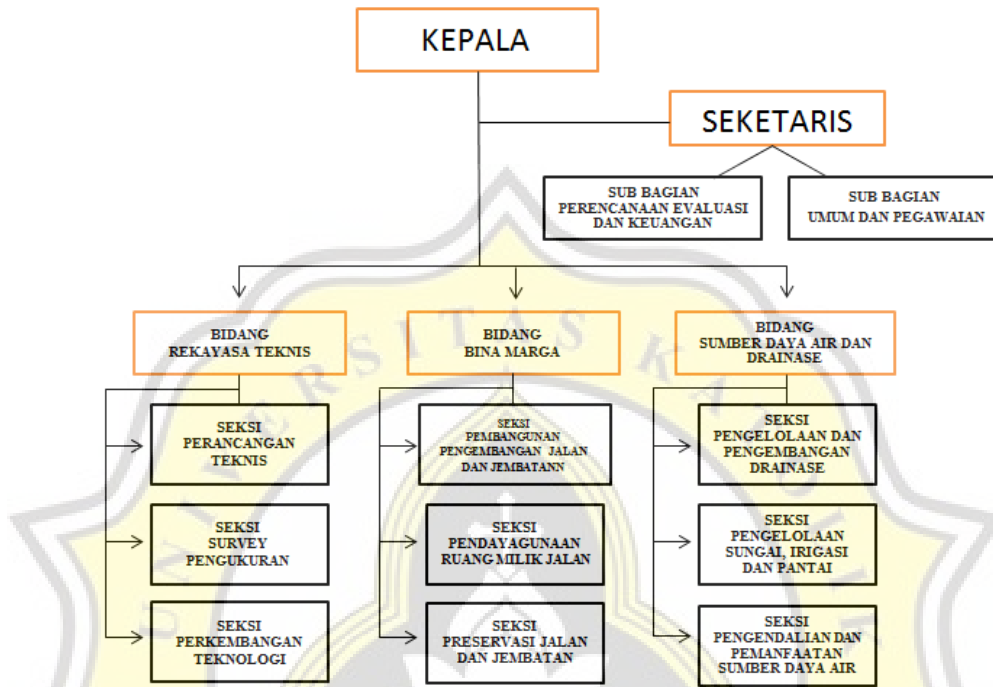
Mewujudkan Infrastruktur Berkualitas yang Berwawasan Lingkungan Untuk mendukung Kemajuan Kota.

4.1.3 Program dan Kegiatan Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang

- Program Perencanaan, Penganggaran, dan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah
- Program Administrasi Keuangan Perangkat Daerah
- Program Adiministrasi Umum Perangkat Daerah
- Program Pengadaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintah Daerah
- Program Penyediaan Jasa Penunjang Urusan Pemerintah Daerah
- Program Pemeliharaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintah Daerah
- Program Pengelolaan SDA dan Bangunan Pengaman Pantai pada Wilayah Sungai dalam 1 Daerah Kabupaten atau Kota
- Program Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Irigasi Primer dan Sekunder pada Daerah Irigasi yang luasnya dibawah 1 Ha dalam 1 Daerah Kabupaten atau Kota
- Program Pengelolaan dan Pengembangan Sistem Drainase yang Terhubung Langsung dengan Sungai dalam Daerah Kabupaten atau Kota
- Program Penyelenggaraan Jalan Kabupaten atau Kota

4.1.4 Struktur Organisasi

Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum

Sumber : www.dpukotasemarang.go.id

Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang.

4.1.5 Uraian Tugas dan Fungsi :

a. Kepala Dinas

Menyelenggarakan urusan perencanaan, evaluasi kinerja, membina serta menetapkan peraturan.

b. Sekretariat

Merencanakan, mengkoordinasikan dan mensinkronisasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas Kesekretariat, Bidang Rekayasa Teknis, Bidang Bina Marga, Bidang Sumber Daya Air dan Drainase, dan UPT.

c. Bina Marga

Merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi, dan mengendalikan serta mengevaluasi Seksi Pembangunan Pengembangan Jalan dan Jembatan, Seksi Prosorvasi Jalan dan Jembatan, dan Seksi Pendayagunaan Ruang Milik Jalan.

d. Rekayasa Teknis

Mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi, mengendalikan serta mengevaluasi tugas Seksi Perancangan Teknis, Seksi Survey dan Pengukuran, lalu Seksi Perkembangan Teknologi

e. SDA dan Drainase

Merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi, dan mengendalikan serta mengevaluasi Seksi Pengelolaan dan Pengembangan Drainase, Seksi Pengelolaan Sungai, Irigasi dan Pantai, dan Seksi Pengendalian dan Pemanfaatan Konservasi Sumber Daya Air.

f. UPT

UPT adalah unsur pelaksana teknis operasional dinas yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas.

Pembentukan, susunan organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja UPT diatur tersendiri dalam Peraturan Walikota.

4.2 Pemanfaatan Fitur Instagram Pada Akun *Instagram* @DPUkotasemarang

Salah satu teknologi yang terbentuk pada era *New Media* adalah media sosial *Instagram*, *Instagram* merupakan salah satu media penyebar informasi secara online dalam bentuk aplikasi dan dapat digunakan melalui alat komunikasi digital seperti *handphone* atau komputer. Sebagai new media *Instagram* memiliki 3 fungsi komunikasi yaitu media interpersonal, mass media dan media komunikasi yang disebut sebagai new media, berikut penjelasannya:³⁰

a. Media *Interpersonal*

Media interpersonal yang memungkinkan seseorang untuk saling melakukan kegiatan berkomunikasi dan dapat saling bertukar informasi antara satu sama lainnya.³¹ Pada proses komunikasi interpersonal melalui situs media sosial, hubungan interpersonal yang dibangun dengan individu di dalamnya dapat berkembang sebagaimana hubungan interpersonal di dunia nyata, meskipun

³⁰Heri Juanda. 2017. *Media Sosial Sebagai Penyebarluasan Informasi Pemerintah Aceh*. Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh, hlm 6

³¹ *Ibid*, hal 6

individu yang ada di dalamnya belum pernah bertemu secara langsung mereka dapat saling membangun interaksi melalui pesan yang dikirimkan melalui media sosial. *Instagram* merupakan salah satu media sosial yang memiliki kegunaan tersebut, fitur interaksi yang disediakan dapat digunakan para penggunanya untuk saling melakukan kegiatan komunikasi yaitu melalui *direct message*, *comment* dan *mention*.

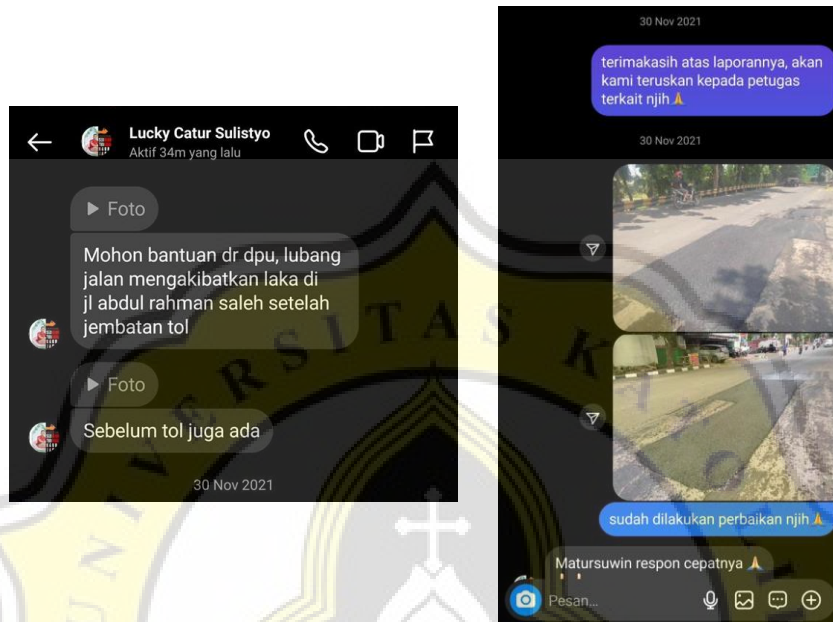


Gambar 4. 3 Fitur *Direct message* pada media sosial *Instagram*

Sumber : *Instagram*

Gambar 4.3 merupakan fitur *direct message* yang dapat digunakan oleh para pengguna *Instagram* untuk saling berkomunikasi. Bentuk interaksi tersebut termasuk dalam interaksi interpersonal secara online, interaksi dapat dilakukan antara dua orang atau lebih dan dapat memudahkan penggunanya karena interaksi tersebut dapat dilakukan tanpa harus bertemu secara langsung/tatap muka. Melalui wawancara yang dilakukan dengan Ghani affan megatakan “Dalam melakukan

interaksi kami menggunakan fitur DM (*DirectMessage*) untuk merespon laporan aduan masyarakat atau pernyataan seputar pekerjaan DPU”.³²

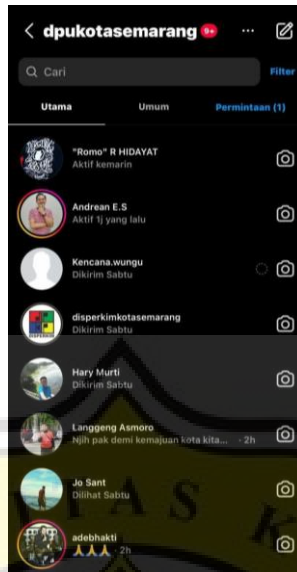


Gambar 4. 4 Respon DPU terhadap laporan masyarakat melalui DM *Instagram*

Sumber: *Instagram* @dpukotasemarang

Gambar 4.4 Salah satu contoh DPU pada saat merespon aduan masyarakat tentang rusaknya suatu jalan di kota Semarang. Agar laporan aduan tersebut cepat dikerjakan, pengadu harus mengirimkan alamat lengkap serta menyertakan foto fasilitas publik yang perlu diperbaiki. Sehingga DPU dapat dengan cepat menemukan tempat tersebut dan melakukan perbaikan. Fitur *direct message* ini sangat mempermudah DPU dalam melakukan pembangunan kota Semarang, selain itu DPU juga dapat lebih mendekatkan diri dengan masyarakat melalui komunikasi yang mereka lakukan melalui fitur *Direct Message*.

³² Hasil wawancara dengan Affan Ghani *Staff* media sosial @DPUKotasemarang, pada tanggal 16 November 2022



Gambar 4. 5 Beberapa laporan yang masuk pada fitur DM *Instagram* @dpukotasemarang

Sumber: *Instagram*

Gambar 4.5 merupakan beberapa laporan masuk yang ada pada *direct message Instagram* DPU. Hampir setiap hari DPU menerima laporan mengenai fasilitas publik yang rusak dan perlu di perbaiki. “Laporan aduan masyarakat melalui pesan media sosial, kegiatan rutin, pekerjaan lelang, swakelola. Setiap harinya kami mendapatkan 30 laporan melalui media sosial.”³³



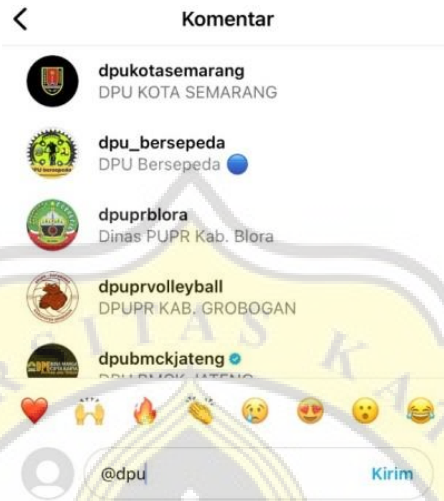
Gambar 4. 6 Fitur komentar pada *Instagram*

Sumber : *Instagram*

Gambar 4.6 merupakan fitur komentar yang dapat digunakan untuk penyampaian pesan namun secara terbuka dan dapat dilihat oleh para pengguna

³³ Hasil wawancara dengan Affan Ghani *Staff* media sosial @DPUkotasemarang, pada tanggal 16 November 2022

lainya. Kolom komentar biasanya tersedia pada setiap unggahan foto atau video yang diunggah oleh pengguna *Instagram*.



Gambar 4. 7 Fitur Mention pada Instagram

Sumber : *Instagram*

Gambar 4.7 merupakan fitur *mention* biasanya digunakan untuk menyebutkan nama seseorang pada kolom komentar agar pesan yang disampaikan langsung tersampaikan pada individu yang bersangkutan sehingga menghindari terjadinya kesalahan pada penyampaian informasi. “Terdapat fitur mention yang fungsinya untuk melakukan interaksi terhadap masyarakat yang melakukan pengaduan melalui fitur komentar, fitur komentar dan mention tersebut memudahkan kami untuk menanggapi penyampaian keluhan atau informasi yang dituliskan oleh masyarakat”.³⁴

³⁴ Hasil wawancara dengan Affan Ghani *Staff* media sosial @DPUkotasemarang, pada tanggal 16 November 2022



Gambar 4. 8 Interaksi pada kolom komentar dengan menggunakan fitur mention

Sumber: *Instagram*

Gambar 4.8 merupakan salah satu contoh interaksi yang dilakukan oleh DPU melalui fitur *mention* pada kolom komentar. Kedua fitur tersebut dimanfaatkan oleh DPU untuk merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pada postingan *Instagram* @dpukotasemarang. Agar respon dari pihak DPU dapat langsung tersampaikan ke pihak yang mengajukan keluhan, DPU menyebutkan/me-mention nama *Instagram* terkait agar respon dari keluhan tersebut langsung dapat tersampaikan secara personal melalui kolom komentar. Selain itu interaksi tersebut juga dapat dilakukan oleh pihak pengadu untuk melakukan respon balik terhadap pihak DPU yang membalas komentar keluhan mereka. Sehingga tidak akan ada kesalahpahaman pada penyampaian atau respon terhadap keluhan yang diajukan.

b. Media Komunikasi Sebagai Media Massa

Media massa memiliki peranan penting dalam penyebar luasan informasi kepada masyarakat, bentuk-bentuk sarana dari komunikasi massa dapat berupa

media cetak, media elektronik dan bisa juga berbentuk media online yang merupakan bagian dari *new media*. *Instagram* yang merupakan bagian dari *new media* berfungsi sebagai sarana penyebarluasan informasi dari satu orang ke orang lain (*one to many*).³⁵ Salah satu fitur pada *Instagram* yang dapat digunakan untuk menyebarkan informasi kepada banyak orang adalah melalui pemberian *caption* atau keterangan pada unggahan foto atau video yang diunggah melalui fitur kamera, melalui pemberian tagar agar informasi dapat tersebar secara luas dan diakses secara cepat, yang terakhir melalui integrasi ke media sosial yang memungkinkan penggunaannya berbagi foto dan video ke jejaring sosial lainnya.



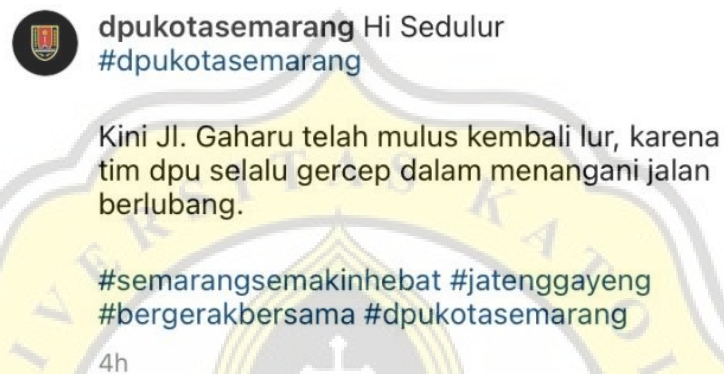
Gambar 4. 9 Contoh *Caption* serta unggahan foto/video pada *Instagram* @dpukotasemarang

Sumber : *Instagram*

Gambar 4.9 adalah contoh *caption*/keterangan pada unggahan foto atau video yang terdapat pada media sosial *Instagram* @Dpukotasemarang. *Caption* biasanya digunakan untuk memberi keterangan atau informasi mengenai sesuatu

³⁵ Heri Juanda. 2017. *Media Sosial Sebagai Penyebarluasan Informasi Pemerintah Aceh*. Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh, hlm 6

yang di sebar dan luaskan melalui media sosial.³⁶ Informasi tersebut dapat tersampaikan kepada khalayak umum karena seluruh pengguna *Instagram* dapat melihat serta mengaksesnya. *Caption* juga dapat diubah untuk menyesuaikan unggahan terbaru dari suatu informasi.



Gambar 4. 10 Gambar tagar pada Instagram

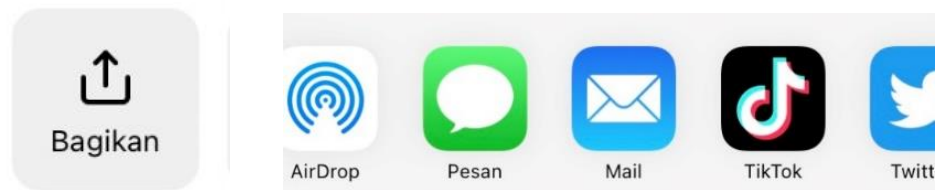
Sumber : *Instagram*

Tagar pada *Instagram* biasanya digunakan di akhir penulisan *caption* pada foto/video yang di unggah. Fungsi dari tagar adalah untuk mempermudah pengguna *Instagram* dalam mencari informasi.³⁷ Contohnya seperti tagar #Dpukotasemarang, tagar tersebut digunakan oleh @dpukotasemarang untuk memudahkan orang lain dalam mengakses informasi mengenai proses pembenahan yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum kota Semarang.³⁸

³⁶ Hasil wawancara dengan Affan Ghani *Staff* media sosial @DPUkotasemarang, pada tanggal 16 November 2022

³⁷ Hasil wawancara dengan Affan Ghani *Staff* media sosial @DPUkotasemarang, pada tanggal 16 November 2022

³⁸ Hasil wawancara dengan Affan Ghani *Staff* media sosial @DPUkotasemarang, pada tanggal 16 November 2022



Gambar 4. 11 Integrasi ke media sosial lain

Sumber : *Instagram*

Pada *Instagram* terdapat opsi “bagikan”, opsi tersebut dapat digunakan pengguna *Instagram* untuk berbagi informasi kepada pengguna jejaring sosial lainnya. Hal tersebut dapat membuat informasi yang diunggah pada *Instagram* @dpukotasemarang tersebar secara luas dan cepat. “Menurut kami media sosial *Instagram* memiliki potensi penyebaran informasi yang cukup luas karena sekarang hampir semua orang mengakses informasi melalui media sosial. Selain itu *Instagram* juga memiliki fitur bagikan yang dapat digunakan untuk membagikan informasi kepada orang lain yang tidak menggunakan media sosial *Instagram*”.³⁹

c. Media Komunikasi disebut Media Baru

Media baru memiliki fungsi untuk mempercepat dan menyempurnakan penyebaran informasi dari banyak orang ke banyak orang lainnya (*many to many*)⁴⁰. *Instagram* merupakan media sosial yang memberikan kesempatan serta keleluasaan kepada siapapun untuk mengaksesnya. Melalui *Instagram* pengguna dapat menghasilkan konten yang dapat dikonsumsi oleh pengguna lain juga,

³⁹ Hasil wawancara dengan Affan Ghani *Staff* media sosial @DPukotasemarang, pada tanggal 16 November 2022

⁴⁰ Heri Juanda. 2017. *Media Sosial Sebagai Penyebarluasan Informasi Pemerintah Aceh*. Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh, hlm 6

dengan melakukan pembuatan *Instagram story*, serta unggahan foto ataupun video para pengguna *Instagram* dapat membentuk sebuah jaringan antar pengguna sehingga hal tersebut dapat memperluas jangkauan interaksi dengan cara saling memberikan komentar atau tanda suka.



Gambar 4. 12 Postingan Instastory DPU

Sumber : *Instagram*

Gambar 4.12 merupakan salah satu contoh postingan *Instastory* (*Instagram story*) yang di unggah oleh akun @dpukotasemarang. *Instastory* merupakan salah satu fitur *Instagram* dimana para penggunanya dapat mengunggah foto atau video yang berasal dari data pribadi ponsel mereka atau dari unggahan orang lain yang menyematkan nama *Instagram* DPU pada unggahan *instastory*. *Instastory* dapat dimanfaatkan sebagai media penyebar informasi dua arah dimana pemilik akun yaitu DPU dapat mengunggah informasi dan melakukan interaksi dengan masyarakat melalui kolom “kirim pesan” yang

bisa dilihat pada gambar 4.11. selain itu *Instastory* juga dapat digunakan untuk menghighlight konten yang sifatnya *urgent* (penting) atau berita terbaru tiap harinya.⁴¹ *Instagram* dipilih sebagai salah satu media penyampai informasi oleh DPU karena fitur-fitur yang ada di dalamnya dapat menunjang penyebaran informasi pada banyak kalangan.⁴² Hal tersebut dapat di lihat pada fitur *insight Instagram* yang menggunakan mode bisnis. Melalui *insight*, DPU dapat mengecek seberapa jauh jangkauan penyebaran informasi yang telah mereka lakukan serta DPU dapat mengetahui konten seperti apa yang menjadi daya tarik masyarakat dan juga dapat mengetahui fluktuasi interaksi dari masyarakat.⁴³

4.3 Instagram Sebagai Kesempurnaan Media

Teori Kesempurnaan Media atau yang populer dengan *Media Richness Theory* merupakan sebuah teori perkembangan dari teori pengolahan informasi, teori ini muncul untuk menggambarkan dan mengevaluasi media komunikasi dalam organisasi. Teori ini dicetuskan oleh Richard L. Daft dan Daft H. Lengel, teori ini mendefinisikan sebagai kapasitas pengangkutan informasi atau respon umpan balik pada suatu media, kesempurnaan media digambarkan sebagai kemampuan media dalam menyampaikan sebuah informasi. Maka pada intinya, media dapat dikatakan kaya apabila pesan yang disampaikan dapat langsung memberikan *feedback*. Terdapat 4 kriteria kekayaan yang meliputi Kesegeraan, Keragaman Isyarat, Varisi Bahasa dan Sumber personal digunakan dalam akun

⁴¹ Hasil wawancara dengan Affan Ghani *Staff* media sosial @DPUkotasemarang, pada tanggal 16 November 2022

⁴² Hasil wawancara dengan Affan Ghani *Staff* media sosial @DPUkotasemarang, pada tanggal 16 November 2022

⁴³ Hasil wawancara dengan Affan Ghani *Staff* media sosial @DPUkotasemarang, pada tanggal 16 November 2022

@dpukotasemarang. Berikut paparan pemanfaatan yang telah dilakukan dalam akun @dpukotasemarang.

a. *Immediacy* (Kesegaran)

Kesegeraan disebut sebagai *speed of feedback* yang merupakan kemampuan media untuk menyediakan informasi secara berkala dan mendapatkan respon secara cepat. Hal ini sangat berpengaruh dalam proses komunikasi karena apabila terdapat penundaan dalam penyampaian pesan maka akibatnya pesan tersebut dapat menjadi pesan yang tidak *up to date* lagi. Dari hasil wawancara dengan staf media sosial DPU kota Semarang, terdapat waktu-waktu tertentu di dalam pengunggahan konten yang berisikan informasi mengenai DPU.⁴⁴ Konten di unggah pada beberapa waktu tertentu seperti pada jam 9 pagi, jam 1 siang, jam 4, dan jam 8. Jam 09.00 (disela-sela bekerja, sebagian orang terkadang bosan dan tertuju untuk membuka instagram hanya untuk melihat postingan/story dari orang yang mereka ikuti) Jam 12.00-13.00 (karena banyak orang yang tidak sedang melakukan aktivitasnya seperti bekerja) Jam 16.00-17.00 (dikarenakan banyak masyarakat yang telah pulang kerja dan rehat untuk membuka sosial media) Jam 20.00 (sebagian masyarakat, biasanya sebelum tidur membuka hp dan melihat Whatsapp, media sosial, dll).⁴⁵ Sehingga informasi yang di unggah sifatnya masih baru dan dapat dikatakan sebagai berita yang *fresh* atau segar. Informasi yang di unggah pada media sosial *Instagram* juga menerima *feedback* yang baik oleh para

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Affan Ghani *Staff* media sosial @DPUkotasemarang, pada tanggal 16 November 2022

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Affan Ghani *Staff* media sosial @DPUkotasemarang, pada tanggal 16 November 2022

pengikutnya. Alur komunikasi yang terjadi sudah berjalan dengan baik karena masyarakat memberikan respon dengan menyukai serta berkomentar pada setiap postingan foto atau video yang di unggah pada akun media sosial DPU.⁴⁶



Gambar 4. 13 Contoh Interaksi melalui komentar dan likes

Sumber : *Instagram* @dpukotasamarang

Sebagai salah satu instansi pemerintahan, DPU telah berhasil menjalankan tugasnya dalam penyampaian informasi kepada khalayak luas. Pemilihan *Instagram* sebagai media komunikasi merupakan cara yang tepat dan sesuai untuk menjalin hubungan antara pemerintah dengan masyarakat.

⁴⁶ Hasil wawancara dengan Affan Ghani *Staff* media sosial @DPUkotasamarang, pada tanggal 16 November 2022



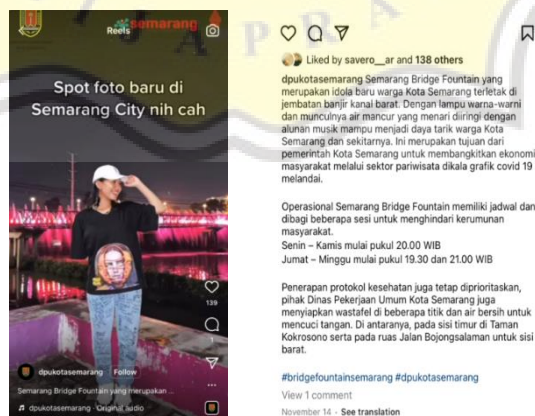
Gambar 4. 14 Informasi yang di unggah perharinya

Sumber : *Instagram* @dpukotasemarang

Gambar 4.14 adalah salah satu contoh konten berupa video dan foto yang rutin di unggah per harinya pada akun *Instagram* @Dpukotasemarang. Hal tersebut dilakukan supaya masyarakat juga dapat memantau kinerja pemerintah dan bukti bahwa pemerintah menerima aduan yang disampaikan oleh masyarakat.

b. Multiple Cues (Keragaman Isyarat)

Keragaman isyarat diartikan sebagai kemampuan menyampaikan pesan dengan pendekatan verbal dan non-verbal seperti ekspresi dan gerakan. DPU mengisi konten-konten pada *Instagram* nya dengan pendekatan verbal dan non-verbal.



Gambar 4. 15 Konten Promosi DPU kota Semarang

Sumber : *Instagram* @dpukotasemarang

Gambar 4.15 merupakan salah satu konten promosi video yang dikemas dengan gaya khas anak muda. konten tersebut dibawakan dengan bahasa yang informal dan bergesur santai. Berdasarkan pernyataan dari *staff* media sosial @DPUkotasemarang beberapa konten video promosi yang di unggah pada *Instagram* dibuat dengan cara yang menarik dan tidak terlalu kaku agar informasi yang disebarkan dapat tersampaikan juga pada kalangan remaja.⁴⁷ “Melalui variasi konten yang kami berikan pada media sosial insatgram, penyebaran informasi berhasil mencakup segmentasi muda hingga tua”.⁴⁸

c. *Languange Vareity* (Variasi Bahasa)

Salah satu indikator dalam menilai tingkat kekayaan sebuah media dilihat dari variasi bahasa. Variasi bahasa merupakan penggunaan kata yang menunjukkan kemampuan dalam memahami sesuatu, misalnya dalam penyampaian ide-ide atau konsep melalui simbol. Selain itu variasi bahasa juga bisa dikatakan sebagai kemampuan penggunaan berbagai macam kata untuk meningkatkan pemahaman. Informan memaparkan bahwa *Instagram* DPU kota Semarang menggunakan variasi bahasa seperti panggilan sobat dan sedulur.⁴⁹ Hal ini dilakukan agar *user Instagram* yang berinteraksi dengan admin @DPUkotasemarang tidak canggung perihal pengajuan laporan perbaikan atau pembangunan.

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Affan Ghani *Staff* media sosial @DPUkotasemarang, pada tanggal 16 November 2022

⁴⁸ Hasil wawancara dengan Affan Ghani *Staff* media sosial @DPUkotasemarang, pada tanggal 16 November 2022

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Affan Ghani *Staff* media sosial @DPUkotasemarang, pada tanggal 16 November 2022

10 suka

dpukotasemarang Hi selamat pagi Sobat #dpukotasemarang, intip kegiatan pekerjaan pembersihan rumput Jl. Jatikalangan yuk!

39 suka

dpukotasemarang Hi Sedulur #dpukotasemarang

Gambar 4. 16 Contoh penempatan kata sobat dan sedulur pada unggahan konten di *Instagram*

Sumber : *Instagram @dpukotasemarang*

Kata sobat dan sedulur merupakan panggilan yang digunakan admin untuk menyebut para *followers*-nya. Penggunaan kata tersebut juga di sertai dengan penyampaian informasi secara formal, sopan dan santun mengingat DPU adalah Instansi negara.⁵⁰ “Kami selalu menggunakan penyampaian dengan bahasa formal namun tidak baku, di karenakan kami memprioritaskan masyarakat terhadap kenyamanan dalam berkomunikasi terhadap penyampaian keluhan atas laporan”.⁵¹ Selain itu untuk merespon pesan atau laporan yang disampaikan oleh masyarakat, DPU juga menggunakan simbol berupa dua telapak tangan menempel sebagai simbol pendukung atau penunjang perkataan permohonan maaf dan terimakasih jika ada laporan dari masyarakat atas ajuan informasi yang diberikan.⁵²

d. *Personal Source* (Sumber Personal)

Sesuai dari kriteria penyebaran informasi, indikator yang terakhir adalah sumber personal dimana komunikator yaitu DPU kota Semarang menyampaikan informasi kepada komunikan yang merupakan *followers*/pengikut

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Affan Ghani *Staff* media sosial @DPUkotasemarang, pada tanggal 16 November 2022

⁵¹ Hasil wawancara dengan Affan Ghani *Staff* media sosial @DPUkotasemarang, pada tanggal 16 November 2022

⁵² Hasil wawancara dengan Affan Ghani *Staff* media sosial @DPUkotasemarang, pada tanggal 16 November 2022

Instagram @dpukotasemarang. Dalam hal ini sumber personal memfokuskan kemampuan mereka untuk menunjukkan perasaan atau emosi dalam penyampaian pesan kepada komunikan. Pada *Instagram* @dpukotsemarang, bentuk perasaan atau emosi yang ditunjukkan kepada masyarakat adalah melalui *act/aksi*. Aksi tersebut berupa respon DPU kepada masyarakat dengan cara membalas aduan yang diajukan melalui kolom komentar/*direct message* dengan melakukan pembenahan pada tempat yang di ajukan.



Gambar 4. 17 Respon DPU terhadap keresahan masyarakat

Sumber: *Instagram* @dpukotasemarang

Gambar 4.17 adalah respon DPU pada keresahan salah satu masyarakat kota Semarang mengenai kerusakan jalan pada daerah Mijen. Respon yang diberikan oleh DPU dengan membalas “nggih siap” adalah bentuk penyampaian perasaan melalui tulisan agar masyarakat merasa didengar oleh pihak pembangunan kota Semarang.



Gambar 4. 18 Pembinaan pada Jalan daerah Mijen

Sumber: *Instagram @dpukotasemarang*

Gambar 4.18 merupakan respon secara aksi yang dilakukan oleh DPU terhadap aduan yang disampaikan. Dalam hal ini untuk menunjukkan perasaan atau emosi, DPU lebih memilih untuk memberikan bukti nyata kepada masyarakat. DPU ingin menunjukkan bahwa mereka tidak hanya merespon dengan kata-kata saja melainkan dengan hasil yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat