

ABSTRAK

Telegram merupakan salah satu aplikasi penyedia layanan *chatting* yang memiliki banyak fitur unggulan, dimana fitur tersebut tidak dimiliki oleh aplikasi *chatting* lainnya. Seperti tingkat keamanan yang tinggi, berbagi *file* dengan ukuran yang besar, hingga kapasitas grup yang mencapai 1000 orang. Karena banyak keunggulan yang dimiliki Telegram, maka aplikasi *chatting* ini kemudian banyak digunakan oleh publik di Indonesia. Namun secara mengejutkan, Kementerian Komunikasi dan Informatika memblokir layanan *chat* tersebut. Disebutkan, Telegram merupakan jalur komunikasi yang digunakan teroris. Keputusan untuk memblokir Telegram kemudian membuat publik kecewa dan mengarahkan tanggapan serta pemberitaan negatif kepada Kementerian Komunikasi dan Informatika. Di saat mendapat pemberitaan negatif, maka disitulah peran humas sangat dibutuhkan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran dan fungsi Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam menangani kasus pemblokiran telegram. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan peran yang diimplementasikan Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam menangani kasus pemblokiran Telegram adalah sebagai Fasilitator Komunikasi dan Teknisi Komunikasi, sedangkan Penentu Ahli dan Fasilitator Pemecah Masalah masih terbatas pada hal yang berhubungan dengan media, sedangkan pengambilan keputusan menjadi tanggung jawab manajemen. Untuk fungsi Humas yang dilakukan sudah cukup baik.

Kata Kunci : Peran Humas, Fungsi Humas, Pemblokiran Telegram