

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk media komunikasi yang digunakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama daerah Sumatera Selatan dalam memberikan informasi kepada masyarakat melalui media sosial *WhatsApp*, data yang digunakan ialah hasil dari wawancara dengan staff Humas Kanwil Kemenag dan didapati bahwa bentuk komunikasi yang dilakukan berupa pesan singkat otomatis menggunakan aplikasi Whatsauto dalam aplikasi Whatsapp melalui beberapa penerapan sistem aplikasi. Dari hasil penelitian ini didapatkan hasil bahwa penggunaan whatsapp sebagai media komunikasi antara humas kanwil kemenag sumsel dengan masyarakat beroperasi dengan baik sehingga masyarakat dapat mendapatkan informasi secara mudah dan cepat. Dari penelitian ini didapati bahwa masih ada beberapa faktor penghambat dalam menjalankannya yaitu penyebaran nomor aplikasi yang belum merata di masyarakat dan juga koneksi internet yang belum bisa optimal untuk mengakses aplikasinya di daerah pedalam. Dan beberapa faktor pendukung dari penggunaan aplikasi ini ialah kemudahan dalam mendapatkan aplikasinya dapat diunduh secara gratis, dan karena pandemi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan informasi dengan hanya duduk di dalam rumah.

***Kata Kunci:*** *Humas, Whatsapp, Media Komunikasi*