

Use of Social Media as a Communication Media by Public Relations of Medan City Government

Penggunaan Sosial Media Sebagai Media Komunikasi Oleh Humas Pemerintah Kota Medan

Sri Nurhayati ¹, Nursapia Harahap ²

^{1,2} Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: ¹ Srinurhayati1811@gmail.com, ² nursapiaharahap@uinsu.ac.id

How to Cite :

Nurhayati, S., Harahap, N. (2022). Use of Social Media as a Communication Media by Public Relations of Medan City Government. *Jurnal ISO*, 2(2). DOI:<https://doi.org/10.53697/iso.v2i2>

ARTICLE HISTORY

Received [15 Juli 2022]

Revised [25 Agustus 2022]

Accepted [5 Desember 2022]

KEYWORDS

Government, Social Media, PR

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penggunaan sosial media sebagai media komunikasi oleh humas pemerintahan kota Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Media sosial sangatlah berpengaruh sebagai sarana komunikasi oleh Protokol dan komunikasi pimpinan Kota Medan, 2. Media sosial sangat efektif digunakan sebagai alat penyampaian informasi kepada masyarakat, 3. Tidak ada tantangan tantangan yang dihadapi sebagai Protokol dan komunikasi pimpinan Kota Medan dalam menggunakan sosial media sebagai sarana komunikasi, 4. Adanya berita hoax dan perbedaan pendapat menjadi salah satu faktor penghambat yang terjadi oleh sebagai Protokol dan komunikasi pimpinan Kota Medan dalam menyampaikan suatu informasi, 5. Jaringan yang sudah merata di seluruh kota Medan, 6. Adanya berita hoax dan perbedaan pendapat juga menjadi sebuah Tantangan masyarakat dalam menerima informasi yang disampaikan oleh Humas Pemerintahan Kota Medan melalui sosial media, 7. Masyarakat juga merasa puas dengan informasi yang di dapat melalui sosial media.

ABSTRACT

This study aims to determine how the use of social media as a medium of communication by public relations Medan city government). The results of the study show that: 1. Social media is very influential as a means of communication by the protocol and communication of the Medan City leadership, 2. Social media is very effectively used as a means of delivering information to the public, 3. There are no challenges faced as a protocol and communication for City leaders. Medan in using social media as a means of communication, 4. The existence of hoax news and differences of opinion are one of the inhibiting factors that occur as protocol and communication for Medan City leaders in conveying information, 5. The network is evenly distributed throughout the city of Medan, 6. The existence of hoax news and differences of opinion are also a challenge for the community in receiving information conveyed by the Public Relations of the Medan City Government through social media, 7. The community is also satisfied with the information obtained through social media.

PENDAHULUAN

Humas sangat berperan dalam pemerintahan karena humas memiliki tugas mengkomunikasikn segala bentuk kebijakan pemerintahan kepada masyarakat luas. Cutlip dalam *Effective Public Relations* (Cutlip, 2009 : 266) mengatakan bahwa humas pemerintahan memiliki tugas memberikan informasi kepad masyarakat yang luas, sehingga pemrintah dapat terhubung dengan masyarakat dan semua aspek langsung berhubungan dengan masyarakat luas.

Hubungan masyarakat (humas) adalah bagian yang penting dan sangat dibutuhkan dalam organisasi maupun instansi pemerintah. Adanya humas menjadi perantara bagi instansi untuk menjalankan komunikasi timbal balik kepada masyarakat, baik dalam instansi eksternal maupun internal. Humas memiliki fungsi untuk membentuk citra positif dan mendapat kepercayaan dari masyarakat luas. Selain itu, humas juga memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan public dan melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan komunikasi.

Selain itu, humas juga berfungsi untuk memberikan promosi dan informasi tujuan dari sebuah organisasi yang di informasikan dimasyarakat. Apalagi pada saat ini di era keterbukaan di Indonesia yang terjadi saat reformasi pada tahun 1998, yang merupakan awal dari tuntutan dimana masyarakat menginginkan adanya perbaikan sistem Negara dan pemerintahan di Indonesia.

Tugas humas didalam pemerintahan terbagi menjadi dua yaitu tugas kedalam dan tugas keluar. Tugas humas kedalam yaitu seperti mengkoordinasi dengan badan pemerintahan yang lainnya, tugas humas keluar yaitu dengan langsung berhadapan kepada rakyat. Didalam pemerintahan humas dapat dijadikan sebagai mulut, mata dan telinga. Peranan humas juga sangat penting bagi pemerintahan dan masyarakat yaitu untuk membuka ruang public untuk mengakases informasi agar hal-hal menyimpang tidak ada. Jika informasi yang disampaikan kepada masyarakat tidak akurat maka hal tersebut dapat menyebabkan kebijakan pemerintah tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat (publik).

Adapun tugas humas yang tidak kalah pentingnya yaitu menjalankan kegiatan media relation dengan menjalin hubungan baik kepada wartawan seta seluruh lembaga pers. Seorang wartawan juga menjadi salah satu ujung tombak karena wartawan inilah yang nantinya akan ngepublish sebuah peristiwa yang ada menjadi sebuah berita. Humas juga harus memperhatikan organisasi media dan perkumpulan seorang profesi dari wartawan tersebut. Maka dari itu organisasi-organisasi ini tidak boleh di anggap remeh dan diabaikan keberadaannya ketika seorang humas melaksanakan program media relation.

Media dapat memberikan keuntungan yang besar didalam sebuah instansi apabila publisitas yang disampaikan merupakan sesuatu yang positif, namun media juga dapat menghancurkan reputasi didalam sebuah organisasi maupun instansi, maka dari itu media tidak boleh gagal dalam memberikan/mempublikasikan sebuah berita yang ada. Oleh karenanya, menjalin hubungan yang baik dengan media sangat penting untung dapat membentuk dan meningkatkan citra agar menjaga reputasi dimata stakeholder.

Untuk membentuk citra positif maka sebuah instansi perlu melaksanakan tanggung jawab socialnya terhadap masyarakat. Bila hal ini dikelola dengan baik maka akan berpengaruh besar terhadap reputasi instansi tersebut. Instansi tersebut dapat memberikan berita setiap harinya secara rutin kepada media mengenai kegiatan social yang telah dilaksanakan atau memberikan informasi melalui internet agar lebih mempermudah publik untuk mengakses dengan begitu transparansi pemerintahan dapat lebih terbuka di dalam masyarakat.

LANDASAN TEORI

Media Sosial

Menurut (Van Dijk dalam Nasrullah (2015: 13) Media sosial adalah alat yang menginformasikan dan memfokuskan pada ekstensi pengguna yang dapat berkolaborasi karena media sosial dapat dilihat sebagai fasilitator yang dapat menguatkan hubungan antara penggunanya.

Menurut (Boyd: 2015: 13) Media sosial adalah alat perangkat lunak yang dapat mengumpulkan, membagikan, berkomunikasi dan bermain didalamnya. Menurut (Ramadana, 2015: 231) Media sosial merupakan alat online yang dapat digunakan untuk berpartisipasi, berbagi, serta menciptakan blog, jejaring sosial, wiki, forum dan dunia online lainnya yang dapat digunakan oleh semua orang diseluru dunia.

Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa media sosial adalah alat (perangkat lunak) yang sering digunakan oleh banyak orang untuk berkomunikasi, menciptakan blog, forum, dapat berinteraksi dengan sesama tanpa dibatasi ruang dan waktu.

Membangun Komunikasi Melalui Media Sosial

Komunikasi tidak hanya dilakukan secara langsung, saat ini ada banyak cara kita untuk berkomunikasi. Salah satunya adalah dengan menggunakan internet yang didalamnya banyak kita temui berbagai media untuk kita bisa mendapatkan informassi didalamnya. Maka dari itu kita juga perlu mengetahui jenis dari media sosial yang bagaimana yang sesuai dengan diri kita sendiri. Ron Jones mengklasifikasikan media sebagai berikut :

Sosial News

Di halaman sosial news kita bisa mendapatkan beragam topik berita dan dapat memberikan sebuah komentar didalamnya.

Sosial Sharing

Di halaman ini kita dapat membuat, membagikan /memasukkan foto maupun video dengan yang lainnya.

Sosial Networks

Didalam halaman ini kita dapat terhubung dengan orang lain bahkan kita dapat mengetahui latar belakang dari orang tersebut.

Sosial Bookmarking

Di halaman ini kita dapat menemukan informasi yang menarik dan kita juga dapat menyimpannya secara online serta dapat di akses dimanapun dan kapan pun.

Menjadi seorang humas harus dapat melihat atau membaca kebutuhan dari sosial media agar segala informasi yang disebar atau dibagikan dapat tepat sasaran dan dapat menunjang atau memberikan perkembangan dari tugas-tugas kehumasan itu sendiri.

Media Sosial Untuk Humas Pemerintah

Seiring dengan berkembangnya jaman media sosial juga ikut berkembang didalam pemerintahan salah satunya adalah dalam bidang kehumasan. Ada beberapa media yang paling populer saat ini seperti: *facebook, twitter, youtube, google, linkedIN, flicker, blog, forguare, path, pinterest, Instagram dan ask fm* dimana setiap media memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing. Selain itu media sosial tersebut juga sangat populer dikalangan masyarakat.

Optimalisasi Media Sosial Untuk Aktivitas Kehumasan

Setelah selesai memilih akun media sosial kita harus mengisi profil yang sesuai dengan lembaga kita.

1. Pisahkan antara media sosial pribadi dan media sosial lembaga. Agar kita dapat melihat bagaimana profil lembaga kita didalam media sosial itu.
2. Akun media sosial menggunakan alamat web lembaga, nomor telpon lembaga dan email lembaga, hal tersebut dibuat untuk alternatif jika akun tidak dapat di akses atau eror.
3. Bergabung serta berperan aktif didalam lembaga atau forum-forum online yang ada.
4. Dapat memanfaatkan akun tersebut agar lembaga dapat maju dan berkembang serta mendapatkan citra baik didalam masyarakat luas.
5. Mengupdate secara teratur aku media sosial tersebut.
6. Memperkenalkan akun melalui saluran pribadi maupun saluran kelembagaan.
7. Membuat story disetiap postingan dan menghubungkan ke web atau kedia sosial lembaga.
8. *Promote* akun media yang dimiliki dengan orang yang memiliki pengikut yang banyak.
9. Berikan permintaan publik agar dapat menjalin hubungan yang baik.
10. Memberikan (mengshare) jadwal-jadwal kegiatan event yang ada.
11. Menggunakan iklan untuk menyebar luaskan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang membantu ketersediaan deskri yang kaya atas fenomena. Kualitatif menjelaskan tentang suatu peristiwa. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya untuk memenuhi keinginan peneliti untuk mendapatkan suatu gambaran/penjelasan, tetapi juga membantu kita untuk mendapatkan penjelasan yang lebih dalam lagi terhadap peristiwa tersebut. Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu Penelitian yang pemecahan suatu masalahnya menggunakan data-data yang telah di kumpulkan.

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif untuk memperoleh data dan informasi tentang Penggunaan Sosial Media Sebagai Media Komunikasi oleh Humas Pemerintah Kota Medan. Menurut Sugiyono (2011), metode kualitatif adalah metode yang berlandaskan sebuah pemikiran / filsafat post positif yang digunakan untuk meneliti kondisi pada objek yang alamiah berbeda dengan eksperimen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh sosial media sebagai sarana komunikasi oleh Protokol dan komunikasi pimpinan Kota Medan

Perkembangan dan penggunaan media sosial saat ini memiliki peningkatan yang sangat tinggi. Media sosial tidak hanya digunakan untuk bertukar pesan secara jarak jauh akan tetapi, media sosial ini juga sangat berpengaruh untuk media pemberitaan dan pemberitahuan kepada publik tentang apa yang terjadi disekitar mereka maupun di belahan dunia. Salah satunya adalah pengaruh sosial media yang digunakan oleh petugas Protokol dan komunikasi pimpinan Kota Medan saat ini.

Berdasarkan hasil wawancara dapat dikatakan bahwa media sosial didalam bidang Protokol dan komunikasi pimpinan Kota Medan saat ini sangat berpengaruh terhadap pemberitaan untuk public (masyarakat umum) karena hal tersebut dianggap lebih cepat dan tepat dalam membarikan informasi kepada public. Selain itu tidak hanya menyebarkan berita-berita begitu saja tetapi berita yang disampaikan adalah berita yang sesuai dengan fakta dan data yang ada. Masyarakat juga mengatakan

bahwa media sosial sangat berpengaruh bagi kehidupan mereka, apalagi informasi yang diberikan didalamnya. Salah satunya adalah informasi yang didapat dari petugas Protokol dan komunikasi pimpinan Kota Medan saat ini yang memberikan berita/informasi terkait dengan yang terjadi di dalam masyarakat dan terkait dengan kemajuan kehumasan PEMKO Medan itu sendiri.

Keefektifan sosial media sebagai alat penyampaian informasi kepada masyarakat.

Pada saat ini hubungan masyarakat dengan media sosial tidak biasa dilepaskan. Karena, dapat dikatakan bahwa saat ini manusia lebih banyak bergantung kepada teknologi yang ada. Apalagi masa sekarang ini sebahagian pekerjaan manusia sudah tergantikan oleh media teknologi.

Berdasarkan hasil wawancara dapat dikatakan bahwa media sosial sangat efektif digunakan didalam penyebar luasan pemberitaan dan feedback dari masyarakat yang sangat mudah, cepat dan tepat. Dan hal tersebutlah yang dapat menjadi bahan pertimbangan untuk memajukan kehumasan PEMKO Medan saat ini dan mendapatkan kepercayaan di mata publik.

Masyarakat juga merasakan bahwa penyampaian informasi yang diberikan oleh Protokol dan komunikasi pimpinan Kota Medan saat ini sudah efektif dan dapat memberi pengaruh yang baik serta informasi yang disampaikan juga cepat sampai kepada masyarakat karena adanya media sosial tersebut.

Tantangan yang dihadapi sebagai Protokol dan komunikasi pimpinan Kota Medan dalam menggunakan sosial media sebagai sarana komunikasi.

Dalam menyebarkan dan menyediakan informasi di media sosial, ada banyak hal yang harus diperhatikan karena bias jadi hal tersebut dapat menjadi sebuah tantangan dalam menyebarkan informasi tersebut. Maka dari itu, sebelum memberikan sebuah informasi ada banyak hal yang harus diperhatikan. Apalagi saat ini yang menjadi tantangan saat memberikan informasi adalah adanya informasi yang tidak sesuai atau adanya berita hoax.

Berdasarkan hasil wawancara tantangan yang dihadapi oleh protokol dan komunikasi pimpinan kota medan adalah waktu. Dimana kinerja mereka tidak mengenal waktu. Karena mereka ingin memberikan yang terbaik untuk masyarakatnya. Dan dalam memberikan informasi mereka juga sangat memperhatikan dan sangat berhati-hati.

Hambatan yang terjadi sebagai Protokol dan komunikasi pimpinan Kota Medan dalam menyampaikan suatu informasi dari sosial media.

Hambatan merupakan sebuah permasalahan atau tantangan yang bias atau sedang dihadapi. Setiap kita berkomunikasi kepada orang lain pasti ada sedikit atau hambatan yang terjadi. Apalagi jika berkomunikasi tidak secara langsung atau dengan menggunakan media, nah bias saja apa yang kita sampaikan mereka salah persepsi dan bias saja apa yang kita sampaikan tidak sampai kepada mereka.

Wawancara mahasiswa dengan salah satu petugas Protokol dan komunikasi pimpinan Kota Medan, hal yang dikemukakan oleh informan adalah :

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas Protokol dan komunikasi pimpinan Kota Medan hal yang menjadi tantangan dalam menyampaikan informasi dengan media sosial adalah adanya berita hoax. Akan tetapi, jika terjadi hal yang seperti itu petugas Protokol dan komunikasi pimpinan Kota Medan langsung segera mengambil tindakan agar hal tersebut tidak menyebar luas dan tidak menjatuhkan citra kehumasan PEMKO Medan.

Upaya Protokol dan komunikasi pimpinan Kota Medan dalam mengatasi pemerataan informasi pada masyarakat yang belum terakses jaringan.

Jaringan merupakan kumpulan beberapa media computer yang saling menghubungkan / terhubung dan dapat digunakan untuk berkomunikasi dan adanya pemakaian sumber daya yang ada secara bersama-sama. Saat menyebarluaskan informasi jaringan juga sangat dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat setempat dijelaskan bahwa jaringan di Kota Medan sudah merata dan sudah dapat dijangkau dimana pun berada.

Cara Protokol dan komunikasi pimpinan Kota Medan mengatasi pemerataan informasi kepada masyarakat yang tidak terakses jaringan internet.

Jaringan kota medan saat ini sudah merata dan dapat mengakses kapan saja dan dimana saja. Tinggal bagaimana kita sebagai masyarakat menggunakan jaringan tersebut dengan baik dan benar.

Jaringan di kota medan sudah merata sekarang tinggal bagaimana caranya masyarakat kota medan menggunakannya dengan sebaik mungkin.

Tantangan masyarakat dalam menerima informasi yang disampaikan oleh Humas Pemerintahan Kota Medan melalui sosial media.

Informasi merupakan pesan berisi data atau fakta yang di kelola menjadi sesuatu yang bermanfaat untuk penerimanya. Informasi juga biasa dikatakan pemberitahuan dan suatu kabar berita yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung (menggunakan suatu media).

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat setempat mereka berkata, kita sebagai masyarakat harus dapat memperhatikan/memilih informasi yang kita dapat/baca agar tidak adanya berita-berita yang tida sesuai (hoax). Apalagi ssat ini informasi sangat mudah dan cepat untuk didapatkan. Maka dari itu belajarlh untuk menginfokan atau membaca berita yang ada.

Kepuasan masyarakat akan informasi yang di dapat melalui sosial media.

Kepuasan merupakan salah satu bentuk perasaan seseorang yang mereka rasakan setelah mendapatkan sesuatu apa yang menjadi harapan mereka. Dalam menyebar luaskan informasi/pemberitahuan kehumasan kota medan juga harus dapat membaca kondisi masyarakat yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa masyarakat di kota Medan merasa puas terhadap informasi/berita yang disampaikan maka dari itu kehumasan kota medan juga memiliki citra yang bagus dimata masyarakat dalam memberikan/menyebarkan informasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan mewawancarai beberapa narasumber tentang Penggunaan sosial media sebagai media komunikasi oleh humas pemerintah kota Medan dapat ditarik keimpulan bahwa :

Perkembangan tekhologi yang sangat pesat membuat penggunaan sosmed di dalam Humas PEMKO medan sangat diperlukan karena, hal tersebut dapat memberikan informasi yang cepat dan mudah kepada masyarakat dan dapat menerima feedback langsung dari masyarakat. Keefektifan Humas PEMKO Medan dalam menyebar luaskan informasi juga sangat efektif didalam masyarakat, meskipun tantangan dalam menyebarkan berita-berita ini besar namun PEMKO Medan selalu memberikan berita yang baik untuk masyarakatnya.

Dalam hal ini humas PEMKO Medan juga mendapatkan citra yang baik dan bagus didalam menyebar luaskan informasi yang ada. Karena menurut pengamatan dan hasil wawancara mereka mengatakan bahwa mereka puas dengan adanya informasi yang diberikan Humas PEMKO Medan. Selain itu, Humas PEMKO Medan juga sangat efektif dalam menyebar luaskan pemberitaan. Karena informasi yang sekarang dapat kita akses dengan cepat dan mudah maka dari itu kita sebagai masyarakat harus tetap menjaga diri kita agar tidak tertipu dengan adanya berita-berita hoax yang beredar.

Saran

Humas PEMKO Medan sudah berjalan efektif dalam meberikan sebuah informasi kepada masyarakat. Masyarakat pun juga sudah merasakan puas terhadap informasi yang telah di sebarluaska.

Maka dari itu humas PEMKO Medan harus lebih aktif lagi dalam memberikan informasi dan berita yang ada. Humas juga harus dapat menjaga hubungan baik dengan masyarakat dan selalu memberikan informasi yang poditif kepada masyarakat. Hal ini juga harus terus dilakukan agar kota medan dapat menjadi kota yang lebih baik dan terhindar dari adanya berita-berita hoax.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Handbook Of Public Relations: Pengantar*
- Ardianto, Soleh Soemirat. *Dasar-Dasar Public Relation*. (Bandung: PT. RemajaRosdakarya 2010) hlm 14.
- Arif S Sudiman, dkk, *Media Pendidikan: Pengertian, Pengembangan, dan Pemanfaatannya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), hal 7
- Boyd, D.M.,Ellison, Nicole B., 2007, *SocialNetwork Sites: Definition,History, and Scholarship,Journal of Computer-Mediated Communication*,Vol 13 No 1
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi. Teori dan Praktek*. Bandung: Rosda.
- Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol.12, No.1, Juli 2012 : 1-73
- Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol.13. No.1, Juni 2016 : 19-30
- Jurnal Komunikasi Islam, Vol.03, No.01, Juni 2013

- Jurnal Komunikasi Islam, Vol.03, No.01, Juni 2015
Komprehensif. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- M. Nisrina. 2015. *Bisnis Online, Manfaat Media Sosial Dalam Meraup Uang*, Yogyakarta: Pupuh Fathurrohman dan Sobry Sutikno, *Strategi Belajar Mengajar” Strategi Mewujudkan Pembelajaran Bermakna Melalui Penanaman Konsep Umum & Konsep Islami*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2007), hal 67
- Rosady Ruslan. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Edisi Revisi, Cet.10. (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada 2010) hlm 26