

**ANALISIS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA
KOMUNIKASI OLEH HUMAS PEMERINTAH KOTA MEDAN
(Studi Dekskriptif Kualitatif)**

Farhansyah Geovany Simanjuntak
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
E-mail: farhansyahgeovanys@gmail.com

Abstrak

Media sosial telah menjadi bagian integral dari komunikasi modern dan telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan media sosial sebagai media komunikasi oleh Humas Pemerintah Kota Medan. Fokus utama penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana humas pemerintah memanfaatkan platform media sosial dalam berkomunikasi dengan masyarakat, tantangan apa yang dihadapi, dan dampak yang dihasilkan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan anggota tim Humas Pemerintah Kota Medan yang bertanggung jawab atas manajemen media sosial. Selain itu, analisis konten juga dilakukan terhadap postingan media sosial dan interaksi yang terjadi antara Humas Pemerintah Kota Medan dan masyarakat di platform media sosial tertentu. Dalam penelitian ini kami menggunakan teknik pemeriksaan subjektif. Jenis pendekatan ujian ini menarik. Eksplorasi yang jelas adalah penelitian yang mengangkat suatu permasalahan dengan menggunakan informasi yang telah dikumpulkan. Eksplorasi semacam ini menggunakan subyektif ilustratif untuk memperoleh informasi dan data tentang Otoritas Publik dan Hiburan Berbasis Web. Hasil kajian menunjukkan bahwa pesatnya kemajuan inovasi pemanfaatan hiburan online dalam periklanan bagi Pemerintah Daerah Medan sangat penting karena dapat memberikan informasi yang cepat dan mudah kepada masyarakat serta dapat langsung mendapat kritik dari masyarakat luas. Keaktifan Iklan Pemda Medan dalam menyebarkan data juga sangat sukses di mata masyarakat, meski kesulitan dalam menyebarkan berita ini sempurna, namun Pemda secara umum memberikan kabar gembira kepada masyarakatnya. Media sosial oleh Humas Pemerintah kota Medan memiliki potensi besar untuk meningkatkan transparansi, partisipasi publik, dan efektivitas komunikasi. Namun, penggunaan yang efektif memerlukan pemahaman mendalam tentang karakteristik platform, respons yang cepat terhadap masukan masyarakat, serta strategi yang matang dalam mengelola konten dan krisis. Penelitian ini memberikan wawasan tentang praktik terbaik dalam menggunakan media sosial sebagai alat komunikasi oleh pemerintah daerah, khususnya dalam konteks Kota Medan.

Kata Kunci — Media Sosial, Komunikasi Pemerintah, Kota Medan

1. PENDAHULUAN

Periklanan memainkan peran penting dalam pemerintahan karena periklanan mempunyai tugas menyebarkan semua jenis strategi pemerintah ke wilayah lokal yang lebih luas. Cutlip dalam *Success Advertising* (Cutlip, 2009: 266) mengatakan bahwa periklanan administrasi mempunyai tugas untuk memberikan data kepada wilayah lokal yang lebih luas, sehingga otoritas publik dapat berasosiasi dengan wilayah lokal dan semua sudut langsung terhubung dengan wilayah lokal yang lebih luas.

Selain itu, publikasi juga memberikan kemajuan dan informasi tentang tujuan afiliasi

yang diinstruksikan secara pribadi. Terutama sekarang pada saat pengakuan di Indonesia yang terjadi selama kerangka waktu pembuatan ulang pada tahun 1998, yang merupakan awal dari permintaan di mana daerah setempat membutuhkan peningkatan kerangka kerja negara dan pemerintah di Indonesia.

Periklanan memainkan peran penting dalam pemerintahan karena periklanan mempunyai tugas menyebarkan semua jenis strategi pemerintah ke wilayah lokal yang lebih luas. Cutlip dalam *Success Advertising* (Cutlip, 2009: 266) mengatakan bahwa periklanan administrasi mempunyai tugas untuk memberikan data kepada wilayah lokal yang lebih luas, sehingga otoritas publik dapat berasosiasi dengan wilayah lokal dan semua sudut langsung terhubung dengan wilayah lokal yang lebih luas.

Pada saat ini, bisa dikatakan seluruh masyarakat, perusahaan hingga instansi pemerintah menggunakan media social. Media social bagi mereka difungsikan sesuai dengan kebutuhannya, seperti hiburan hingga penyampaian informasi oleh perusahaan dan/atau instansi terkait. Tidak terlepas instansi Kominfo, yang memang notabene-nya mereka adalah instansi yang bergerak dibidang informasi. Dengan adanya media social tentu sangat membantu mereka dalam menyampaikan berita atau informasi kepada masyarakat terkait dengan keadaan yang sedang terjadi di Indonesia, khususnya kota Medan.

Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) memiliki peran penting dalam memastikan pemerataan informasi di Indonesia. Dalam era digital yang semakin berkembang, media sosial menjadi alat utama bagi masyarakat untuk mengakses informasi dan berkomunikasi. Dalam artikel ini, kita akan menyoroti peran yang dimainkan oleh Kominfo dalam memastikan bahwa media sosial digunakan secara inklusif untuk masyarakat di seluruh wilayah Indonesia.

Salah satu peran utama Kominfo dalam pemerataan informasi adalah memastikan akses internet yang adil dan merata di seluruh wilayah Indonesia. Dalam usaha untuk mengurangi kesenjangan digital antara daerah perkotaan dan pedesaan, Kominfo telah meluncurkan berbagai program untuk memperluas infrastruktur telekomunikasi dan menghadirkan internet ke wilayah-wilayah terpencil. Dengan akses internet yang lebih luas, masyarakat di seluruh Indonesia dapat mengakses media sosial dan mendapatkan akses ke beragam informasi dan Pengetahuan

Ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan informasi dari Kominfo tidak merata di Medan atau daerah lainnya di Indonesia seperti infrastruktur Telekomunikasi Terbatas; beberapa daerah di Indonesia, termasuk Medan, mungkin memiliki infrastruktur telekomunikasi yang terbatas. Jaringan internet yang lemah atau tidak stabil dapat menghambat akses masyarakat di daerah tersebut untuk mendapatkan informasi dari Kominfo, kesenjangan digital; Kesenjangan digital antara daerah perkotaan dan pedesaan juga dapat mempengaruhi pemerataan informasi. Daerah perkotaan biasanya memiliki akses internet dan teknologi yang lebih baik daripada daerah pedesaan, sehingga informasi dari Kominfo mungkin lebih mudah diakses oleh masyarakat perkotaan daripada masyarakat pedesaan, keterbatasan literasi digital; Tingkat literasi digital yang rendah di beberapa daerah dapat menghambat masyarakat untuk mencari dan mengakses informasi dari Kominfo.

Jika Kominfo tidak segera mengatasi masalah pemerataan informasi, dampaknya dapat menjadi serius dan merugikan masyarakat di daerah yang kurang terlayani. Beberapa konsekuensi dari ketidakseimbangan akses informasi antara daerah diantaranya seperti peningkatan kesenjangan sosial dan ekonomi; kurangnya akses informasi dapat menyebabkan kesenjangan sosial dan ekonomi yang lebih besar antara daerah yang memiliki akses internet dan teknologi yang memadai dengan daerah yang kurang berkembang. Untuk mengatasi masalah pemerataan informasi, Kominfo perlu melakukan

upaya lebih lanjut dalam meningkatkan infrastruktur telekomunikasi, meningkatkan literasi digital, dan berkolaborasi dengan pemerintah daerah serta media lokal untuk menyebarkan informasi secara merata ke seluruh wilayah Indonesia, termasuk di Medan dan daerah-daerah terpencil lainnya.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian Dalam pemeriksaan ini kami menggunakan strategi eksplorasi subjektif yang membantu memberikan gambaran yang kaya tentang keanehan. Subjektif menggambarkan suatu peristiwa.

Jenis pendekatan pemeriksaan ini jelas. Eksplorasi yang jelas adalah penelitian yang mengangkat suatu permasalahan dengan menggunakan informasi yang telah dikumpulkan. Pemeriksaan semacam ini menggunakan penjelasan subjektif untuk mendapatkan informasi dan data tentang Kewenangan Publik dan Hiburan Virtual (Investigasi Pencerahan Subjektif Terhadap Pemanfaatan Hiburan Berbasis Web Sebagai Media Surat Menyurat Oleh Iklan DPRD Medan). Menurut Sugiyono (2011), strategi subjektif adalah suatu teknik dalam pandangan ide/teori post positif yang digunakan untuk melihat kondisi pada soal biasa yang tidak sama dengan uji coba.

Dalam eksplorasi subjektif, kita tidak menggunakan istilah populasi, melainkan lingkungan ramah atau lingkungan sosial, yaitu kesesuaian antara tempat, hiburan, dan aktivitas yang berkolaborasi secara sinergis. Dalam lingkungan persahabatan pengamat dapat melihat dari atas ke bawah aktivitas orang-orang (penghibur) di tempat-tempat tertentu (Sugiyono, 2015, p. 49). Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah pemanfaatan hiburan berbasis web sebagai mekanisme surat menyurat oleh Dinas Periklanan Pemda Medan. Strategi pengujian yang digunakan adalah pemeriksaan bola salju yang penting untuk pemeriksaan nonprobabilitas. Nonprobabilitas adalah metode pengujian yang tidak memberikan pintu terbuka yang setara kepada setiap komponen atau individu dari populasi untuk dipilih sebagai contoh. Snowball test merupakan suatu strategi pemeriksaan terhadap sumber-sumber informasi yang mula-mula jumlahnya sedikit, kemudian menjadi sangat banyak (Sugiyono, 2015, hlm. 53-54). Dalam penelitian ini strategi pengujian yang digunakan adalah pemeriksaan bola salju yang penting untuk pemeriksaan nonprobabilitas.

Observasi yang dapat dimanfaatkan adalah strategi untuk persepsi langsung. Sesuai Sugiono (2015: 312) mengatakan bahwa teknik observasi terus terang dapat terjadi jika dalam mengumpulkan persepsi informasi hak secara langsung dinyatakan untuk memimpin tinjauan. Wawancara digunakan sebagai proses pengumpulan informasi untuk menemukan masalah yang perlu dieksplorasi, tetapi juga jika pemeriksaan memiliki keinginan untuk mengetahui hal-hal dari atas ke bawah dari responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efek Komunikasi Masyarakat terhadap Konten Media Kominfo Kota Medan

Kota Medan, sebagai salah satu kota besar di Indonesia, memiliki Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) yang berperan dalam menyebarkan informasi dan mengelola konten media di wilayahnya. Efek komunikasi masyarakat terhadap konten media Kominfo di Kota Medan adalah hal yang kompleks dan beragam. Masyarakat berperan sebagai konsumen, kritikus, dan agen dalam penyebaran dan verifikasi informasi. **Pengaruh Media Sosial Sebagai Sarana Komunikasi Oleh Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota**

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

“Media sosial saat ini sangat berpengaruh untuk sarana berkomunikasi, apalagi saat ini ada jurnalistik kekinian. Kenapa? Karena sekarang pada umumnya masyarakat itu memiliki gadget jarang masyarakat yang tidak memiliki gadget, jadi dengan melalui medsos apapun yang kita sampaikan dan lakukan itu lebih cepat sampai kepada masyarakat dari pada menggunakan media cetak. Oleh sebab, itu kami lebih menguatkan medsos supaya informasi yang disampaikan lebih cepat sampai ke masyarakat. Seperti ucapan hari guru dan berita lainnya dan kami juga memberikan sebuah video untuk lebih menarik lagi dalam menyampaikan sebuah informasi kepada masyarakat. Salah satunya melalui aplikasi facebook. Karena sasaran medsos yang sangat luar biasa. bagi kami juga juga medsos ini sangat berpengaruh seperti, jika ada bencana alam salah satunya banjir terus diposting sama masyarakat nah, kami juga biasa langsung turun kelapangan untuk menangani hal tersebut.” (Hasil wawancara dengan HT, Tanggal 24 November 2021).

Efek Penggunaan Media Sosial Sebagai Alat Penyampaian Informasi Kepada Masyarakat

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

“Sangat efektif, karena disitu dapat memberikan feedback dan respon yang sangat cepat kepada masyarakat. Kalau media cetakkan tidak kita hanya dapat memberikan informasi dan tidak feedback dari masyarakat. Hal tersebut juga dapat bersifat kritikan ataupun saran untuk kami.” (Hasil wawancara dengan HT, Tanggal 24 November 2021).

Melihat dampak pertemuan di atas, dapat dikatakan bahwa hiburan online sangat efektif dalam menyebarkan berita dan kritik dari masyarakat dengan cara yang sangat sederhana, cepat dan tepat. Selain itu, hal ini juga dapat dianggap untuk memajukan Periklanan Pemko Medan yang sudah berjalan dan memperoleh kepercayaan di mata masyarakat.

Wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat Kota Medan, hal yang dikemukakan oleh informan adalah :

“Sangat efektif sekali, karena media social sudah menjadi santapan hari-hari masyarakat sekarang ini dan kalau ada berita langsung tersampaikan pada masyarakat.” (Hasil wawancara dengan TS, Tanggal 24 November 2021).

“Sangat efektif.” (Hasil wawancara dengan SA, Tanggal 24 November 2021).

“Media Sosial cukup efektif sebagai alat penyampaian informasi karena informasi dapat diterima langsung oleh masyarakat dari media sosial pemerintah kepada masyarakat.” (Hasil wawancara dengan OW, Tanggal 24 November 2021).

Tantangan Yang Dihadapi Sebagai Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Medan Dalam Menggunakan Media Sosial Sebagai Sarana Komunikasi

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

”Inikan sifatnya media jadi kita harus berhati-hati dan benar dalam memberikan informasi tidak bisa sembarang. Kita harus memiliki etika dan tidak menyinggung hal itu harus diperhatikan. Tetapi, kalau tantangan saya rasa kinerja kita yang tak mengenal waktu, gak kenal jam tapi hal itu tidak masalah seperti contoh kita harus turun disaat banjir yah itu harus kita lakukan. Yang terpenting sama kami adalah dapat memberikan yang terbaik dimasyarakat dan bagi kami tantang itu tidak ada.” (Hasil wawancara dengan HT, Tanggal 24 November 2021).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut tantangannya adalah waktu. Di mana presentasi mereka tidak mengenal waktu.

Hambatan yang Terjadi oleh sebagai Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Medan dalam Menyampaikan Suatu Informasi dari Media Sosial

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

“Jika ada yang menyebarkan berita negative tentang PEMKO Medan / Wali Kota kita jelaskan, misalnya masyarakat kita tanyai dimana mereka keberatannya. Jadi berita tersebut tidak simpang siur dan agar berita tersebut itu jelas. Salah satu contoh berita yang tersebar yang mengatakan bahwa ada warga medan ada yang tidak memiliki tempat tinggal dan terlantar dan tinggal di bawah jembatan. Langsung kita turun kita lihat kesana dan ternyata itu bukan warga medan, itu warga Aceh. Disitu kita tampung dia dan diberikan uang untuk dia kembali ke Aceh. Nah jadi hal tersebut dari berita negative menjadi berita positif.” (Hasil wawancara dengan HT, Tanggal 24 November 2021)

Mengingat konsekuensi dari pertemuan, Konvensi dan pejabat korespondensi perintis Kota Medan, yang berubah menjadi ujian dalam menyampaikan data dengan hiburan berbasis web adalah adanya berita penipuan.

Upaya Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Medan dalam Mengatasi Pemerataan Informasi pada Masyarakat yang Belum Terakses Jaringan

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

“Kalau saya rasa dimedan ini masalah jaringan uda merata dan sudah terjangkau beda dikecamatan uda sudah menggunakan websitenya masing-masing. Berbeda dengan deli serdang masuk Bandar baru jaringan mungkin belum merata.” (Hasil wawancara dengan HT, Tanggal 24 November 2021).

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

Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Medan Mengatasi Pemerataan Informasi Kepada Masyarakat yang Tidak Terakses Jaringan Internet.

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

“Jaringan di kota medan sudah merata.” (Hasil wawancara dengan HT, Tanggal 24 November 2021).

Tantangan Masyarakat dalam Menerima Informasi yang Disampaikan Oleh Humas Pemerintahan Kota Medan Melalui Media Sosial.

Wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat Kota Medan, hal yang dikemukakan oleh informan adalah :

“Tantangannya kita harus berhati” dalam bersocial media karena bisa saja berita yang di sampaikan tidak benar atau hoax.” (Hasil wawancara dengan TS, Tanggal 24 November 2021).

“Tantangan nya karna banyak yang berbeda pendapat di social media dan juga banyak terjadinya berita-berita hoax.” (Hasil wawancara dengan SA, Tanggal 24 November 2021).

“Tantangan dalam menerima informasi dari pemerintah kota medan kepada masyarakat adalah rawannya penyebaran informasi hoax sehingga perlu teliti dan tidak langsung menshare informasi yg diterima apabila dirasa kurang akurat dan tidak dapat di percaya.” (Hasil wawancara dengan OW, Tanggal 24 November 2021).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut kita sebagai masyarakat umum harus memiliki pilihan untuk fokus / memilih data yang kita dapatkan / teliti sehingga tidak ada berita yang tidak tepat (fabrikasi).

Kepuasan Masyarakat Akan Informasi yang didapat Melalui Media Sosial.

Wawancara mahasiswa dengan beberapa masyarakat Kota Medan, hal yang dikemukakan oleh informan adalah :

“Puas sekali karena jika ada informasi akan cepat sampai kepada masyarakat.” (Hasil wawancara dengan TS, Tanggal 24 November 2021).

“Sangat puas.” (Hasil wawancara dengan TS, Tanggal 24 November 2021).

“Cukup merasa puas karena mudah nya akses penyebaran informasi namun tetap harus waspada dan skeptis atas informasi yang diterima.” (Hasil wawancara dengan TS, Tanggal 24 November 2021).

Mengingat konsekuensi dari pertemuan tersebut, menunjukkan bahwa individu-individu di Medan senang dengan data/berita yang disampaikan dan dengan cara ini periklanan kota Medan juga memiliki gambaran yang layak menurut masyarakat umum dalam memberi/menyebarkan data.

4. KESIMPULAN

Pesatnya kemajuan teknologi memanfaatkan hiburan virtual dalam PEMKO Medan Periklanan penting karena dapat memberikan data yang cepat dan mudah kepada masyarakat serta dapat langsung mendapat kritik dari masyarakat luas. Kecakapan Pemko Medan Advertising dalam menyebarkan data juga sangat sukses di daerah, walaupun kesulitan dalam menyebarkan berita ini sangat baik, PEMKO Medan umumnya memberikan berita-berita yang menggembirakan bagi masyarakatnya.

Untuk itu periklanan PEMKO Medan juga mendapatkan gambaran yang baik dan bagus dalam menyebarkan data yang ada. Karena berdasarkan persepsi dan hasil wawancara mereka menyatakan puas dengan data yang diberikan Pemko Medan Periklanan. Begitu pula dengan Periklanan PEMKO Medan yang juga sangat ampuh dalam menyebarkan berita. Karena kita sekarang bisa mendapatkan data dengan cepat dan efektif, maka kita sebagai masyarakat umum harus melindungi diri agar tidak salah arah dengan berita-berita scam yang beredar.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2011. Handbook Of Public Relations: Pengantar Komprehensif. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- 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
- M. Nisrina. 2015. Bisnis Online, Manfaat Media Sosial Dalam Meraup Uang, Yogyakarta
- Pupuh Fathurrohman dan Sobry Sutikno, Strategi Belajar Mengajar” StrategiMewujudkan 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