

ANALISIS PERAN HUMAS PEMERINTAH KOTA BEKASI DALAM KOMUNIKASI DIGITAL

Adzan Desar Deryansyah¹, Annisya Tri Citra Damayanti²
^{1,2} Manajemen Komunikasi, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

¹ korespondensi: desaryansyah@gmail.com

ABSTRACT

The rapid development of information and communication technology is identified by the Public Relations Office of the Bekasi City Government by utilizing social media platforms such as Instagram to communicate with the public. The researcher observes several issues related to the application of information delivery through social media platforms, including the lack of responsiveness from the Instagram account @humaskotabekasi with the public, delays in the dissemination of information about Bekasi City from the Instagram account @humaskotabekasi, the number of followers differing from public accounts discussing Bekasi City, and the effectiveness of the narratives created by the Instagram account @humaskotabekasi. This research aims to understand the role of Digital Communication in the Public Relations Office of the Bekasi City Government in utilizing, obstacles, and solutions in delivering information through Instagram. The research method is qualitative research with a case study approach. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. The results of the study explain the role of digital communication in the Bekasi City Government's Public Relations in delivering information in the form of photos, videos, flyers, and press releases, with informative content and efforts to maintain the image of the Bekasi City Government. Limitations in human resources pose obstacles for the Bekasi City Government's Public Relations in performing digital communication roles in delivering informational content through Instagram, and the solution to overcome this is to improve the performance of the Bekasi City Government's Public Relations team by combining ideas for informational content to be published on Instagram.

Keywords: Communication, Digital Communication, Public Relations, Information, Instagram

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi diidentifikasi oleh instansi Humas Pemerintah Kota Bekasi dengan memanfaatkan platform media sosial seperti instagram untuk berkomunikasi dengan masyarakat. Peneliti melihat terdapat beberapa masalah terkait tentang pengaplikasian penyampaian informasi melalui platform media sosial diantaranya adalah seperti kurang responsive dari akun instagram @humaskotabekasi dengan publik, keterlambatan dalam penyebaran informasi – informasi tentang Kota Bekasi dari akun instagram @humaskotabekasi, jumlah pengikut yang berbeda dengan akun publik yang membahas Kota Bekasi, dan efektivitas dari narasi yang dibuat oleh akun instagram @humaskotabekasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Komunikasi Digital Humas Pemerintah Kota Bekasi dalam memanfaatkan, hambatan dan solusi dalam memanfaatkan penyampaian informasi melalui instagram. Metode penelitian ini ialah metode penelitian kualitatif dengan studi kasus. Teknik pengumpulan menggunakan dengan wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil dari penelitian menjelaskan peran komunikasi digital Humas Pemerintahan Kota Bekasi menyampaikan informasi berupa foto, video, flyer dan press release, dengan konten yang informatif serta berupaya menjaga image dari Pemerintahan Kota Bekasi. Keterbatasan sumber daya manusia menjadi hambatan bagi Humas Pemerintahan Kota Bekasi melakukan peran komunikasi digital dalam penyampaian konten informasi melalui instagram dan solusi untuk mengatasinya yaitu dengan meningkatkan kinerja tim Humas Pemerintahan Kota Bekasi dengan menggabungkan ide konten informasi yang akan dipublikasikan di instagram.

Kata Kunci: Komunikasi, Komunikasi Digital, Humas, Informasi, Instagram

PENDAHULUAN

Penyampaian Informasi kepada masyarakat melalui komunikasi digital saat ini sangatlah

memiliki dampak yang cukup signifikan karena kemajuan teknologi komunikasi digital yang memudahkan informasi tersebar secara

cepat dan mudah di akses melalui perangkat seperti smartphone dan dibantu oleh jaringan internet. Kemajuan teknologi yang berfokus pada *internet of things* dalam proses komunikasi yang terjadi, dikemukakan oleh McLuhan mengatakan bahwa *“Technology has changed the way we communicate”* pernyataan ini sangat terasa pada era digital ini, proses komunikasi pada era ini telah merubah pola komunikasi (1). Menurut Minel dan Sack Komunikasi digital adalah adanya dimana proses pertukaran pesan, informasi dan gagasan dikirim dan diterima dengan teknologi digital melalui platform dan melalui perangkat elektronik serta jaringan internet (2).

Perkembangan teknologi menghasilkan sebuah sikap dan pendekatan baru yang dapat di lakukan, sikap dan pendekatan ini dapat dilakukan oleh pribadi atau bahkan perusahaan atau instansi termasuk yang dilakukan oleh @humaskotabekasi, sebagai representasi Pemerintah Kota Bekasi di era digital untuk menyampaikan informasi terkait Kota Bekasi sebagai wujud keterbukaan informasi publik.

Praktik ini dilatarbelakangi oleh fenomena pengemasan Informasi yang di lakukan oleh masyarakat di era digital bahwa dinamika dan perubahan sosial berdampak pada berubahnya pola aktivitas sosial masyarakat. Transformasi ini mempengaruhi perilaku publik dalam pemanfaatan situs di internet yang digunakan untuk menyampaikan ide, gagasan dan mencari informasi (3).

Selain itu media sosial pun memiliki peran penting sebagai alat yang dapat di gunakan untuk penyebarluasan informasi dan juga menjadi alat untuk mendapatkan *feedback* yang bersifat dua arah dan informatif (4).

Berkaitan dengan apa yang di lakukan oleh Humas Pemerintah Kota Bekasi, Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi melalui saluran komunikasi yang tepat, cepat, obyektif dan berkualitas kepada masyarakat agar masyarakat mudah mengerti segala informasi tentang kebijakan dan program program yang di lakukan (5).

Humas memiliki peranan penting dalam membina dan mengelola pemahaman yang sama sehingga menghasil citra dan reputasi yang di harapkan. Peran seorang humas yaitu mampu menjalankan fungsinya sebagai humas dengan baik, seperti melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan baik serta berguna atau tidaknya dalam menunjang tujuan dari instansi dan menjamin kepentingan masyarakat, Peran seorang humas terdiri dari Expert Presciber yang bertugas sebagai penasihat ahli perusahaan atau instansi, lalu Communication Facilitator sebagai perwakilan perusahaan atau instansi yang bertugas menjelaskan kepada publik sekaligus memfasilitasi publik , sedangkan Problem Solving Facilitator sebagai pihak yang aktif memberikan masukan kepada stakeholder saat terjadi masalah dan Communication Technian sebagai pihak yang memastikan proses komunikasi berjalan baik dan membantu layanan teknis komunikasi di perusahaan atau instansi (6).

Humas Pemerintah Kota Bekasi memiliki akun instagram yaitu @humaskotabekasi dengan pengikut lebih dari 43.000 dengan postingan lebih dari 2.000 berupa foto dan video *share* untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Akun instagram @humaskotabekasi langsung dikelola oleh Tim Humas Pemerintah Kota Bekasi, akan tetapi informasi yang diberikan dari Humas Pemerintah Kota Bekasi mengalami keterlambatan dalam penyampaian pesan atau informasi, sedangkan di instagram tentang Kota Bekasi terdapat akun – akun media sosial di luar pemerintah Kota Bekasi yang menyediakan informasi mengenai Kota Bekasi, seperti @infobekasi.coo dan @infobekasi kemudian informasi atau kejadian yang ada di Kota Bekasi terkadang lebih dulu di sampaikan oleh akun instagram @infoBekasi.coo dan @infobekasi.

Pada akun instagram @Infobekasi.coo yang bergabung di Instagram pada tahun 2015 dan memiliki 500 ribu lebih pengikut, 377 mengikuti serta 8.290 postingan, menyediakan informasi mengenai pelayanan masyarakat Kota Bekasi, peluang karir (lowongan kerja) serta permasalahan sosial yang sering terjadi seperti kecelakaan, situasi kemacetan dan bencana alam atau informasi dari *followers* @infobekasi.coo dalam bentuk foto atau video.

Lalu pada akun Instagram @infobekasi yang bergabung di Instagram pada tahun 2016 dan memiliki 500 ribu lebih pengikut, 5.307 mengikuti dan 17,9 ribu postingan dalam bentuk foto dan video untuk menjadi

informasi, seperti mengenai tempat yang bersejarah yang ada di Kota Bekasi, konten, tentang acara - acara yang ada di Kota Bekasi seperti acara festival musik (konser) dan lain lain.

Konsep media sosial adalah interaksi, penggunaan media sosial bagi instansi pemerintah seharusnya untuk meningkatkan interaksi antara representasi pemerintah dengan publik nya (7).

Sebagai media penyampaian Informasi tentang program, kebijakan dan sebagainya diharapkan terjadinya interaksi di ruang digital seperti media sosial menjadi saran pembelajaran masyarakat dan diharapkan media sosial resmi tersebut menjadi tempat lahirnya diskursus publik (8).

Pada era keterbukaan Informasi publik penyampaian Informasi oleh pihak berwenang dan memiliki otoritatif tinggi perlu di perhatikan. Keterbukaan Informasi ialah kesediaan instansi negara atau instansi non negara untuk menyampaikan Informasi yang sesuai dengan fakta tentang proses kebijakan, proses jalannya pemerintahan, proses kegiatan pembangunan yang dilakukan, dan proses aspek aspek sosial dan hukum yang merupakan kepentingan publik (9).

Informasi dipandang penting bagi instansi maupun publiknya dalam tercapainya usaha saling memahami antara penyelenggara urusan publik dan publiknya. Informasi didefinisikan sebagai proses pengolahan data yang dihasilkan sekumpulan data atau fakta lalu di susun secara sistematis sehingga

memiliki arti yang jelas untuk penerimanya (10).

Penyampaian informasi kepada publik menjadi salah satu indikator pelayanan publik yang menjadi tugas utama bagi instansi pemerintah. Mahmudi menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai dasar pemenuhan kebutuhan publik sekaligus menjadi praktik nyata pelaksanaan peraturan perundang undangan (11).

Penyampaian Informasi kepada publik menggunakan media sosial memberikan Gambaran di era digital bagi pemerintah dalam melakukan praktik E-Government. British National Audit Office memberikan penjelasan bahwa e-government adalah layanan yang disediakan penyelenggara negara kepada publik dan memastikan seluruh aktivitas pemerintah diakses secara elektronik (12).

Sementara terkait aktivitas pemberian Informasi melalui media sosial diperkuat oleh konsep dari Gohar F Khan tentang alasan dasar menggunakan media sosial bagi pemerintah. Khan menyatakan bahwa konsep budaya penyampaian Informasi melalui media sosial terdiri dari sharing atau berbagi (S), transparency atau transparansi (T), openness atau keterbukaan (O) dan collaboration atau kolaborasi (C) (13).

Sehingga peneliti melihat bahwa terdapat beberapa masalah terkait pengaplikasian penyampaian informasi melalui platform

media sosial diantaranya adalah seperti kurang responsif dari akun instagram @humaskotabekasi dengan publik, keterlambatan dalam penyebaran informasi – informasi tentang Kota Bekasi dari akun instagram @humaskotabekasi, lalu terdapat gap antara jumlah pengikut yang cukup signifikan dengan akun publik yang membahas Kota Bekasi seperti @InfoBekasi.coo dan @infobekasi, serta terkait efektivitas dari narasi yang dibuat oleh akun instagram @humaskotabekasi yang kurang efektif karena terlalu formal dalam penyampaian informasinya.

Penelitian terdahulu yang menginspirasi penelitian ini ialah penelitian dari Damayanti et al., 2020 tentang Digital Humas Pemerintah Dalam Menyampaikan Informasi Edukasi Pencegahan Covid-19 Di Indonesia, dalam penelitian ini dijelaskan upaya Pemerintah untuk menyampaikan informasi yang penting terkait edukasi pencegahan Covid 19 di Indonesia selain itu edukasi ini di harapkan dapat mengurangi kepanikan masyarakat tentang informasi Covid 19 yang melimpah di internet namun belum dapat dipastikan valid atau tidak informasi yang diberikan maka edukasi diperlukan agar pemahaman informasi tentang Covid 19 valid dan lengkap.

Urgensi penelitian ini adalah *platform* digital yang tersedia dapat di dimanfaatkan dengan maksimal agar pesan dapat tersampaikan dengan sangat efektif, karena era yang terus berkembang juga akan melahirkan teknologi yang terus berkembang sehingga melahirkan jenis jenis *platform* digital yang dapat

dijadikan sumber informasi baru sesuai dengan karakter khalayaknya. Meskipun penggunaan sarana komunikasi yang konvensional tetap dilakukan untuk mengakomodir publik yang memang tidak lihai menggunakan media sosial namun persentase publik yang menggunakan media sosial harus di perhatikan diberikan pelayanan yang cepat dan efektif.

METODE

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif untuk Analisis Peran Humas Pemerintah Kota Bekasi Dalam Komunikasi Digital Melalui Media Sosial Instagram @humaskotabekasi .Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan penjabaran sebuah fenomena yang yang dilakukan dan dirasakan oleh informan, penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor prosedur penelitian berupa data deskriptif tertulis atau lisan yang di hasilkan dari proses pengamatan kepada orang orang (14). Sedangkan Menurut Lofland sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah, “kumpulan kata dan sebuah aktivitas dan data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Kata-kata dan aktivitas orang yang diobservasi beririsan langsung degan fenomena tersebut merupakan sumber data utama (15). Pencatatan sumber data utama melalui wawancara atau pengamatan secara langsung, yang merupakan kegiatan bertemu, melihat, mendengar, dan bertanya”. Data menurut sumbernya dan yang dikumpulkan jenis data dapat di bedakan menjadi dua, yaitu data internal dan eksternal. Data internal

dihasilkan dari hasil observasi dan wawancara dengan informan. Sedangkan Data eksternal diperoleh dari tanggapan atau opini publik yang mengamati subjek penelitian

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Wawancara di lakukan secara semi terstruktur dengan pertanyaan terkait fenomena fenomena sebagai inti dalam penelitian ini. Wawancara dilakukan kepada Muhammad Muchlis. S.E. M.Si, 44 tahun selaku Humas Sub Publikasi Eksternal di Pemerintah Kota Bekasi, Bagus Febrian, S.Kom, 30 tahun selaku Tim PPID Peliput Humas Pemerintahan Kota Bekasi dan admin instagram @humaskotabekasi, Fachrezzy Aulya Addiwani S.I.Kom, 22 tahun yang merupakan Followers Instagram @humaskotabekasi, Veny Lestari, S.Ab, 22 tahun yang merupakan Followers Instagram @humaskotabekasi dan Deny Arya, 20 tahun yang juga merupakan followers instagram @humaskotabekasi dan Dr.Saktisyahputra, S.Ikom.,M.I.kom selaku Akademisi Institut STIAMI . Sedangkan tehnik pengumpulan data untuk data sekunder ialah data yang diperoleh secara tidak langsung, melalui perantara pihak ketiga.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan wawancara dengan dengan key informan yaitu Tim Peliput PPID Humas Pemerintah Kota Bekasi Bagus Febrian yang menjelaskan tentang pandangan nya sebagai Tim Peliput PPID Humas Pemkot Peran

Komunikasi Digital informan menyampaikan *"Peran komunikasi digital yang selama ini dilakukan oleh humas pemerintahan kota bekasi dalam penyampaian informasi melalui instagram biasanya melihat arus konten yang sedang kekinian yang bisa di jadikan dalam bentuk informasi dengan gaya bahasa yang tetap formal namun mudah dipahami"*. Bagus Febrian juga menyatakan pemilihan platform Instagram dilakukan karena melihat dengan perkembangan trend digital saat ini , informan menyatakan *"Untuk alasan humas menjadikan Instagram sebagai penyebaran informasi karena pada saat ini masyarakat banyak menggunakan Instagram untuk mendapatkan informasi dan Instagram juga mudah diakses serta jangkauan pada Instagram itu kan luas dan juga terdapat fitur – fitur di instagram yang membantu humas untuk menyampaikan informasi"*

Dan Bagus Febrian juga menekankan tujuan pemilihan Instagram di lakukan untuk memperluas jangkauan informasi, informan menyatakan *"Untuk meluaskan keterjangkauan informasi, selain di media sosial Instagram kami juga share di website secara rutin dan up to date"*

Sedangkan pada konsep kesegeraan sebagai salah satu indikator komunikasi digital yang di lakukan oleh Humas Pemerintah Kota Bekasi yang memastikan pesan atau informasi yang di dapatkan untuk di publikasikan melalui media digital. Informan Bagus Febrian menyampaikan bahwa *"Pesan yang disampaikan adalah pesan pesan yang harus segera di informasikan kepada publik, dan*

melalui Instagram dilakukan agar lebih mudah di akses" Disisi lain dalam konsep kesegeraan, di sampaikan juga oleh Deny Arya, seorang warga Kota Bekasi yang aktif menggunakan media sosial instagram dan aktif memperhatikan akun @humaskotabekasi menyatakan bahwa informasi yang disampaikan tim @humaskotabekasi terkadang sangatlah terlambat dari sisi informasi, *"Menurut saya agak sering lambat dalam hal publikasi dan tidak di tayangkan segera"* Diperkuat oleh followers lainnya yang menyatakan bahwa ia melihat postingan konten Humas Pemerintah Kota Bekasi masih kurang dari segi waktu dan kontennya , informan menyatakan *"Dari segi frekuensi dan konten, saya melihat masih kurang update antar postingan dan postingannya belum bervariasi juga"* Namun Bagus Febrian selaku Tim PPID juga menyatakan bahwa Tim Humas @humaskotabekasi menggunakan platform Instagram pun memperhatikan hal penting lainnya seperti Algoritma dari Platform tersebut , informan menyatakan *"Sebenarnya selama ini dalam memposting sesuatu, kami menyesuaikan konten konten informasi yang kami posting dengan algoritma dari media sosial Instagram"* Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Saktisyahputra selaku Akademisi yang menekankan pada ketepatan waktu dan konsistensi pemberian informasi di platform digital , informan menyatakan *"Di media sosial, yang harus di perhatikan juga adalah waktu informasi, maka perlu ada manajemen waktu yang baik agar pesan lebih efektif"*

Pemberian informasi di platform digital bukan hanya tentang share informasi namun juga informasi yang diberikan harus informatif. Tim Humas @humaskotabekasi memastikan bahwa informasi yang disampaikan informatif, seperti yang di sampaikan oleh Muchlis selaku Humas Sub Publikasi Eksternal beliau menyampaikan bahwa *"Selalu memastikan informasi yang di sampaikan tuntas sebelum di sampaikan kepada publik, untuk menjaga kualitas informasi dan karena informasi berkualitas akan mempengaruhi image bagi Humas Pemkot"* dengan karakteristik berupa konten konten yang memang menjadi core dari platform instagram ,tim @humaskotabekasi pun menyampaikan melalui Bagus Febrian yang menyatakan *" Jenis konten yang kami share di IG berupa flyer yang diisi dengan VO dan foto foto untuk keperluan PRL"*. Terkait dengan bahasa atau diksi yang di gunakan @humaskotabekasi menyatakan bahwa memang ada proses adaptasi dari diksi yang digunakan sehari sehari di kantor dengan diksi yang di gunakan di instagram. Beliau menyampaikan bahwa *"Secara administratif kami biasa menggunakan bahasa formal namun jika informasi dalam Instagram bahasa yang di gunakan harus di sesuaikan dan tidak terlalu formal"* Hal ini pun disampaikan oleh salah satu follower @humaskotabekasi yang menyatakan bahwa menurutnya diksi di Instagram masih terkesan formal. Hal ini disampaikan oleh Deny Arya , informan menyatakan *"Karena Instagram identik dengan branding personal maupun korporat, saya melihat diksi yang di gunakan*

tidak terlalu bersifat branding, dan lebih ke arah verbal. Meski, itu kembali lagi pada kebutuhan konten yang akan disajikan." Pada masalah kepadatan informasi yang disampaikan Bagus Febrian juga menyatakan bahwa konten selalu disertai data yang akurat ,Bagus Febrian menyatakan bahwa *"Tim selalu memproduksi konten informasi yang padat disertai data yang akurat karena ada koordinasi juga dengan OPD terkait jadi informasi lebih banyak"*. Terkait peran humas Pemerintah Kota Bekasi yang erat kaitanya dengan indikator yang disampaikan oleh Cutlip, Center dan Broom bahwa ada empat peran humas dalam korporat diantaranya Expert Presciber, Communication Facilitator, Problem Solver dan Communication Technician. Humas Pemerintah Kota Bekasi dalam praktik komunikasi digitalnya berupaya menjalankan peran sebagai Expert Presciber namun dengan kendala yang menyertainya, seperti yang di sampaikan oleh Bagus Febrian yang menyatakan bahwa *"Pada peran ini, ada sedikit tantangan karena kita hanya dapat menjawab secara langsung pertanyaan publik jika pertanyaan itu pertanyaan teknis karena jika pertanyaan non teknis kami butuh koordinasi dengan OPD lain terlebih dulu"*. Sedangkan sebagai Communication Facilitator, tim Humas Pemerintah Kota Bekasi menjalankan peran ini pada aspek komunikasi digital yang dilakukan, seperti yang di sampaikan oleh Muchlis yang menyatakan bahwa *"Pada peran ini kami sadar karena ini berdampak pada citra organisasi atau pihak terkait, maka yang maksimal kita lakukan dalam kegiatan*

medsos ini adalah dengan merespon komentar atau pertanyaan dengan sangat baik dan informatif untuk menjaga image" Lalu dalam aspek Problem Solver, tim Humas tim Humas Pemerintah Kota Bekasi mengatakan bahwa peran sangat di jalani oleh tim secara hati hati, hal ini disampaikan oleh Muchlis selaku Humas Sub Publikasi Eksternal yang menyatakan bahwa *"Humas saya kira harus memiliki mental problem solving karena tidak semua kegiatan Humas bisa diterima publik, jika ada penolakan dna protes tentu pendekatan humanis yang kami lakukan untuk mencari solusi, seperti saat launching bis kita yang mendapat penolakan dari para supir angkot"* Dan pada aspek Communication Technician juga di sampaikan oleh Muchlis mereka melakukan evaluasi untuk memastikan alur komunikasi yang terjadi dapat berjalan efektif, informan menyatakan *"Dalam peran ini kami melakukan rapat rutin secara internal untuk mengevaluasi aktifitas komunikasi yang di lakukan"*. Terkait hambatan yang terjadi di lingkungan Humas Pemerintah Kota Bekasi, hambatan ini terjadi lebih kepada urusan teknis. Disampaikan oleh Bagus Febrian yang menyatakan bahwa *"sisi hambatannya adalah kami kekurangan SDM untuk peliputan dan pengemasan konten"*. Sedangkan solusi yang telah di lakukan untuk mengurangi dampak dari hambatan tersebut ialah bahwa evaluasi dan diskusi intensif yang dilakukan, Bagus Febrian menyatakan bahwa *"Dalam mencari solusinya kami selalu brainstorming dengan tim untuk mencari dan menciptakan ide ide konten dan strategi untuk mengklarifikasi jika ada berita hoax"*.

Berdasarkan unsur unsur dalam setiap konsep yang di gunakan dalam penelitian ini Unsur Komunikasi Digital diantaranya Kesegeraan, Keragaman, Variasi Bahasa. Unsur Peran Humas *Expert Prescriber, Communication Facilitator, Problem Solver, Communication Technician*. Dan unsur Informasi diantaranya Luas Informasi, Kepadatan Informasi, Frekuensi Informasi, Waktu Informasi dan Sumber Informasi.

Pada konsep Kesegeraan (*immediacy*) yang terjalin Peran komunikasi digital yang dilakukan oleh Humas Pemerintahan Kota Bekasi untuk menyampaikan informasi dengan cepat kepada masyarakat melalui media sosial *instagram*. Bagus Febrian menjelaskan bahwa penggunaan media sosial *instagram* merupakan cara Humas Pemerintahan Kota Bekasi untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan jangkauan yang luas, terdapat fitur-fitur yang membantu Humas untuk seger menyampaikan informasi dan akses penggunaannya yang mudah digunakan oleh banyak orang. Sejalan dengan pendapat Abidin dan Soegiarto Tim Humas Pemkot Bekasi meyakini bahwa *Instagram* merupakan salah satu *platform* yang tepat di gunakan untuk sarana publikasi karena fitur fitur yang mendukung dari *Instagram* seperti *reels, caption, tag and hashtag, highlight, instagram shopping, instagram story, instagram live* (16).

Keragaman Informasi

Pada elemen keragaman Bagus Febrian menjelaskan bahwa komunikasi Digital yang

dilakukan oleh Humas Pemerintahan Kota Bekasi dalam menyampaikan informasi melalui media sosial Instagram yang dibuat semenarik mungkin untuk menarik perhatian pembaca dan meningkatkan efektivitas komunikasi. Hal tersebut selaras dengan yang disampaikan oleh Riyanto yang mengatakan bahwa *platform* Instagram adalah salah satu media sosial yang paling disukai dikarenakan dalam Instagram pengguna dapat menemukan berbagai macam informasi berupa foto maupun video yang menarik seperti konten edukasi, hiburan, informasi kebijakan dan lain-lain (17).

Variasi Bahasa

Pada elemen Variasi Bahasa Muhammad Muchlis menjelaskan bahwa Humas Pemerintahan Kota Bekasi menggunakan variasi bahasa Indonesia untuk menjalin komunikasi dan menyampaikan informasi baik dilakukan secara langsung maupun melalui media sosial dengan gaya bahasa dan kata – kata yang digunakan disesuaikan dengan jenis dan audiensnya. Hal tersebut selaras dengan konsep yang disampaikan oleh Daft & Lengel tentang variasi bahasa (*Language Variety*) variasi bahasa yang digunakan untuk menjalin komunikasi dan menyampaikan informasi kepada masyarakat baik yang dilakukan secara langsung maupun melalui media digital untuk meningkatkan pemahaman pesan yang disampaikan.

Communication Facilitator

Pada elemen *Communication Facilitator* (Fasilitator Komunikasi) Humas Pemerintahan Kota Bekasi menjadi jembatan

komunikasi antara Instansi dengan masyarakat untuk menjalin komunikasi yang efektif. Peran Humas sebagai *Communicator Facilitator* adalah sebuah hakikat dasar dari esensi Kehumasan, Humas merupakan penghubung dari satu pihak yang diwakili dengan pihak lain. Proses interaksi antara Pemerintah dengan Publik ini menciptakan opini publik yang menghasilkan pengertian, motivasi dan partisipasi publik yang aktif (18). Proses interaksi dengan masyarakat pun melalui media sosial untuk menjalin komunikasi yang efektif dan menjaga image dari Pemerintahan Kota Bekasi.

Problem Solver

Pada elemen *Problem-Solver* (Proses Pemecahan Masalah) di Humas Pemerintahan Kota dalam proses pemecahan masalah, contoh saat Pemerintah Kota Bekasi mengalami konflik dengan pengemudi angkot yang menimbulkan kontroversi dan gesekan, agar persepsi lebih positif dari masyarakat luas Humas melibatkan media, Humas berharap dapat memberikan informasi yang lebih luas dan jelas melalui media komunikasi digital kepada publik mengenai tujuan dan manfaat dari pengoperasian transportasi umum bis baru ini. Dengan cara Humas berusaha memastikan bahwa informasi yang akurat dan relevan dapat sampai kepada masyarakat dengan cepat dan efektif.

Communication Technician

Pada elemen *Communication Technician* (Tehniks Komunikasi) konten ini dirancang untuk menarik perhatian, memberikan informasi penting, dan menjaga keterlibatan

masyarakat dengan kegiatan dan program pemerintah.

Bahwa hal ini dilakukan oleh humas Pemerintahan Kota Bekasi untuk memastikan bahwa teknik komunikasi yang dilakukan pada bagian internal humas yaitu melakukan komunikasi secara langsung dan juga melakukan komunikasi melalui media digital untuk memastikan tim humas tetap terhubung dan berjalan dengan baik serta untuk teknik komunikasi kepada eksternal seperti menyampaikan informasi dalam bentuk foto, video dan *flyer* untuk menyampaikan informasi secara efektif dan efisien sehingga dapat membangun hubungan baik antara pemerintah dan masyarakat.

Keluasan Informasi

Pada elemen meluaskan informasi untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dan akses penyebaran informasinya. Bahwa penyebaran luas informasi yang dilakukan oleh instansi bertujuan memastikan informasi yang disampaikan dapat diakses dengan mudah melalui sosial sehingga masyarakat dapat mengakses dan mendapatkan informasi mengenai Kota Bekasi dengan mudah. Seperti yang penelitian Heri Juanda dalam penelitian tentang Media Sosial sebagai Penyebaran Informasi Pemerintah Aceh, Humas Aceh menyampaikan beragam informasi terkait kinerja Pemerintah Aceh dan berdampak pada kepercayaan dan citra masyarakat yang meningkat (19).

Kepadatan Informasi

Pada elemen kepadatan Informasi bahwa setiap informasi yang disampaikan oleh Humas Pemerintahan Kota Bekasi dipublikasikan melalui instagram dan website resmi www.bekasi.go.id yang didapatkan dari tim peliput atau data dari OPD terkait. Hal ini selaras dengan konsep dari Wulandari mengenai kepadatan informasi yaitu sebuah instansi mampu menyampaikan isi informasi sesuai dengan data dan fakta yang dipublikasikan melalui media digital oleh karena itu Humas Pemerintahan Kota Bekasi yang memastikan bahwa setiap informasi yang dipublikasikan relevan dan bermanfaat bagi masyarakat (20).

Frekuensi Informasi

Pada elemen Frekuensi Informasi, frekuensi informasi yang dilakukan oleh sebuah instansi dapat dilakukan secara berkala dengan aktual yang tepat. Terdapat pendapat dari followers instagram @humaskotabekasi yaitu veny lestari bahwa terdapat jarak waktu postingan antar postingan pada instagram @humaskotabekasi. Humas Pemerintahan Kota Bekasi berusaha untuk memaksimalkan engagement untuk melakukan frekuensi informasi dengan memanfaatkan algoritma dari instagram.

Waktu Informasi

Pemilihan waktu informasi dilakukan oleh @humaskotabekasi untuk memanfaatkan secara maksimal dengan platform instagram, mengenai waktu informasi yaitu penetapan waktu penyebaran informasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintahan Kota Bekasi menetapkan waktu publikasikan informasi

melalui instagram yang sesuai dengan waktu aktif

Hambatan

Kekurangan SDM

Keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dari anggota tim Humas terutama pada bagian Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menjadi hambatan yang cukup penting karena tidak semua staff humas memiliki pemahaman yang cukup mengenai pengelolaan konten instagram. Hal ini bisa menyebabkan hambatan dalam menjaga kualitas komunikasi instansi, keterbatasan pengelolaan konten dan peran komunikasi digital yang dilakukan oleh Humas Pemerintahan Kota Bekasi dalam menyampaikan informasi melalui media sosial instagram @humaskotabekasi.

Keterbatasan Waktu

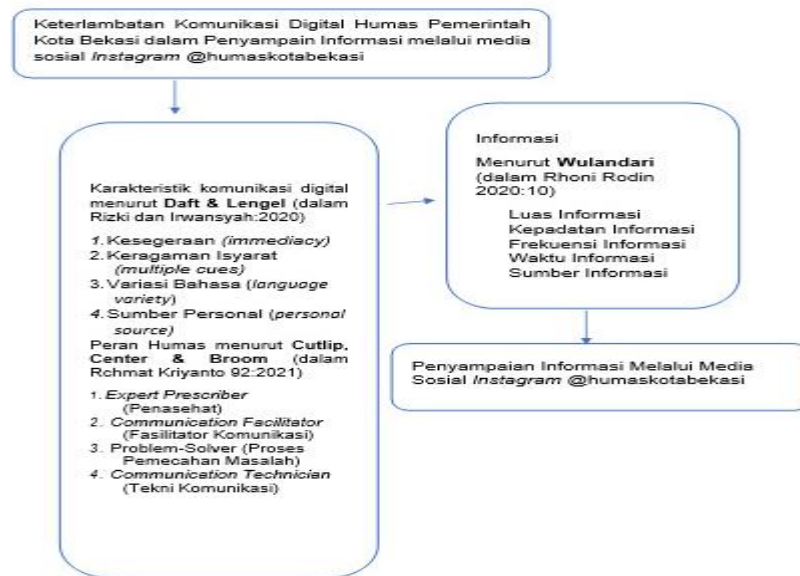
Dengan kurangnya sumber daya manusia yang ada pada tim PPID mempengaruhi keterbatasan waktunya karena sebagian anggota tim PPID Humas sering kali terlibat dalam kegiatan lain dari perangkat daerah atau mengikuti Plt. Walikota untuk melakukan liputan. Hal ini mengurangi waktu yang tersedia bagi mereka untuk fokus pada tugas pengelolaan media sosial. Ketika sumber daya manusia terbatas dan waktu kerjanya terbagi. Oleh karena itu keterbatasan waktu dapat menghambat peran komunikasi digital yang dilakukan oleh Humas Pemerintahan Kota Bekasi dalam menyampaikan informasi melalui media sosial instagram @humaskotabekasi kepada masyarakat.

Solusi

Solusi yang dilakukan Humas Pemerintahan Kota Bekasi untuk meminimalisir hambatan yang terjadi, yaitu:

Melakukan *brand sounding* dan *brainstorming* merupakan cara Humas Pemerintahan Kota Bekasi untuk memastikan bahwa komunikasi antar anggota tim humas dapat bejasa dan berjalan dengan optimal serta menyesuaikan pemahaman dan rencana kinerja humas oleh Humas Pemerintahan Kota Bekasi dalam menyampaikan informasi melalui media sosial instagram @humaskotabekasi dapat berkomunikasi dengan efektif. Selain itu Tim Humas Kota Bekasi juga melakukan kerjasama tim merupakan teknis Humas Pemerintahan Kota Bekasi untuk mengoptimalkan kinerja antar anggota tim Humas yang saling menciptakan ide konten informasi untuk dipublikasikan melalui media sosial instagram. Tim Humas juga membuat jadwal peliputan untuk mengatasi keterbatasan waktu dan memastikan semua tugas antar tim anggota humas dapat diselesaikan dengan baik. Jadwal ini membantu antar anggota tim humas membagi waktu. Dengan pembagian waktu yang jelas, setiap anggota tim dapat melakukan pekerjaannya dengan baik, menghindari tumpang tindih, serta memastikan bahwa semua aspek komunikasi digital diurus dengan baik. Serta Tim Humas bertanggung jawab dengan memberikan klarifikasi melalui press release ketika ada berita negatif atau miring tentang Kota Bekasi di media sosial. Tujuan klarifikasi ini adalah

untuk mencegah penyebaran informasi yang tidak akurat dan mempertahankan image positif Kota Bekasi di mata masyarakat.



Gambar 1: Model Konseptual

SIMPULAN

Peran Komunikasi Digital Humas Pemerintahan Kota Bekasi dalam memanfaatkan penyampain informasi melalui instagram, Peran komunikasi digital memanfaatkan bagi Humas Pemerintahan Kota Bekasi untuk menjalin komunikasi dengan masyarakat yang dilakukan melalui media digital untuk menyampaikan informasi atau peristiwa yang sedang terjadi di Kota Bekasi melalui media digital berupa instagram yakni dengan cara mempublikasinya konten yang informatif dan menarik sedangkan hambatan peran komunikasi digital Humas Pemerintahan Kota Bekasi dalam penyampaian informasi melalui instagram adalah terkendala miskomunikasi antar

anggota tim humas serta kurangnya koordinasi kegiatan yang menyebabkan fungsi komunikasi digital terhambat, selain itu keterbatasannya sumber daya manusia pada bagian humas PPID yang paham mengenai pengelolaan konten instagram sehingga mempengaruhi hambatan peran komunikasi digital dalam menyampaikan konten yang informatif di instagram. Maka solusi yang dilakukan oleh Humas Pemerintahan Kota Bekasi untuk mengatasi hambatan tersebut ialah dengan cara melakukan brand sounding dan brainstorming untuk memastikan komunikasi antar anggota tim humas dapat berjalan dengan baik sehingga peran komunikasi digital yang dilakukan humas

dalam menyampaikan informasi melalui instagram dapat berjalan dengan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

1. Agnes Pertiwi Sutrisno IDM. Pengaruh Penggunaan Media Sosial Instagram @Humasbdg Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Followers. *Common*. 2021;5(2):118.
2. Andi Ashari. *Komunikasi Digital*. Lakeisha; 2023.
3. Novianti, Evi et. al. Pemanfaatan Media Sosial Dalam Penyebaran Informasi Program Pemerintah (Studi Kasus Sekretariat Daerah Kabupaten Pangandaran)". *J Komun dan Penyiaran Islam*. 2020;11(1).
4. Azeem Ribhul TA. Strategi Humas Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Dalam Pengelolaan Jejaring Sosial. *J Komun*. 2018;10(2).
5. Thoriq Ramadani. PENGELOLAAN KOMUNIKASI PUBLIK. *J Good Gov*. 2019;15(1).
6. Kriyantono R. *Best Practice Humas (Public Relations) Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta: Kencana; 2021.
7. Muhamad Fitra Alfajri, Viranda Adhiazni QA. Pemanfaatan Social Media Analytics Pada Instagram Dalam Peningkatan. *Interak J Ilmu Komun*. 2019;8(2).
8. Suryani I. Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Pemasaran Produk Dan Potensi Indonesia Dalam Upaya Mendukung Asean Community 2015. (Studi Social Media Marketing Pada Twitter Kemenparekraf RI Dan Facebook Disparbud Provinsi Jawa Barat). *J Komun*. 2017;8(2).
9. Mustofa S. Hukum Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia [Internet]. 1st ed. Guepedia, editor. Mataram, Lombok: Guepedia; 2020. 233 p. Available from: https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=JID-DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=keterbukaan+informasi+publik&ots=QOZsxxgEuGZ&sig=mAkcnWhf3ppDYimfOMt4YUWjAxY&redir_esc=y#v=onepage&q=keterbukaan+informasi+publik&f=false
10. Tolapa M. Aktivitas Humas Dalam Upaya Penyebarluasan Informasi Kepada Masyarakat Pada Dprd Kota Gorontalo. *Al Qisthi J Sos dan Polit*. 2024;14(2):121.
11. Muchsinin. Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik Pada Era Digital Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Studi Pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang). *Governansi*. 2022;8(2):99.
12. Wismaningtyas, TA, Kurniasih Y. Keterbukaan Informasi Publik di Pemerintah Kota Semarang (Studi Kasus: Organisasi Perangkat Daerah dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota. *J Public Adm Local Gov* [Internet]. 2021;5(1):33. Available from: <https://jurnal.untidar.ac.id/index.php/publicadminis/article/view/3850>
13. Putra A. Keterbukaan Informasi Publik Melalui Pemanfaatan Media Sosial di Komisi Pemilihan Umum Kota Sawahlunto. *Universitas Andalas*; 2024.
14. Julita Dwi S. Strategi Press Relations Humas Hotel Ciputra Jakarta Dalam Membina Hubungan Yang Harmonis Dengan Wartawan. *Komunikologi*. 2010;7(1).
15. Siahaan, W.C. Hendra, Y. & Matondang A. Siahaan, W.C. Hendra, Y. & Matondang, A (2017). Strategi Komunikasi Pemasaran PT. OPPO Indonesia dalam Meningkatkan Citra Smartphone OPPO. *PERSPEKTIF*. 2017;6(1).
16. Abidin, K. Z., & Soegiarto A. Pemanfaatan Instagram Sebagai Media

- Publikasi Subbagian Protokol
Pemerintah Kota Administrasi Jakarta
Timur. J Ris Komun. 2021;12(2):103.
17. Alfira Damayanti, Isninyunisyafna Diah
Delima AS. Pemanfaatan Media Sosial
Sebagai Media Informasi dan Publikasi
(Studi Deskriptif Kualitatif pada Akun
Instagram @rumahkimkotatangerang).
J Publ Ilmu Komun Media Dan Cine.
2023;6(1):173.
18. Lani, Oktri Permata HB. Peranan
Humas Pemerintahan (Government
Public Relations) dalam Menciptakan
Reputasi Pemerintahan yang Baik.
Lontar J Ilmu Komun. 2021;9(2):133.
19. Heri Juanda. Media Sosial Sebagai
Penyebarluasan Informasi Pemerintah
Aceh. J Peurawi. 2017;1(1):20.
20. Rodin R. Informasi dalam Konteks
Sosial Budaya. 2020. 10 p.