



# DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DOI: <https://doi.org/10.33005/jdg.v11i1.4331>  
<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>

## KOMUNIKASI LEMBAGA KEHUMASAN MELALUI PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL: STUDI PADA PENYEBARAN INFORMASI PROGRAM PEMERINTAH KOTA MANADO

Jeffry W. Londa<sup>1</sup> Novie R. A. Palar<sup>2</sup> Sofia E. Pangemanan<sup>3</sup> Fanley N. Pangemanan<sup>4</sup>

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik; Universitas Sam Ratulangi

[jeffrylonda@unsrat.ac.id](mailto:jeffrylonda@unsrat.ac.id); [noviepalar@unsrat.ac.id](mailto:noviepalar@unsrat.ac.id) [sofiapangemanan@unsrat.ac.id](mailto:sofiapangemanan@unsrat.ac.id);

[fanleypangemanan@unsrat.ac.id](mailto:fanleypangemanan@unsrat.ac.id)

### ARTICLE INFORMATION

#### Article history:

Received date: 20 September 2023

Revised date: 1 Januari 2024

Accepted date: 24 Januari 2024

### ABSTRACT

*Government public relations is a work unit that is responsible for disseminating information related to programs, activities, work achievements and services to the community. Therefore, it is necessary to use appropriate media according to needs and developments. Social media is the means most widely used by people to communicate. Government public relations can use social media to communicate directly and provide immediate responses related to government administration, development, empowerment and services to the community as well as exploring public aspirations. Through the analysis process, it was found that the Manado City Government through the Public Relations department had used social media as a means of disseminating information to the public. However, the information conveyed is more about the activities carried out by the leadership. Information related to the implementation of development programs, performance achievements and budgets in relation to the process of transparency and openness of public information has not been widely published.*

**Keywords:** Communication; Public Relations Institute; Social media; Government

### ABSTRAKSI

Humas pemerintah merupakan unit kerja yang memiliki tanggungjawab dalam menyebarkan informasi terkait dengan program, aktivitas, capaian kerja dan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu maka diperlukannya penggunaan media yang tepat sesuai dengan kebutuhan dan perkembangannya. Media sosial menjadi sarana yang paling banyak digunakan oleh masyarakat dalam berkomunikasi. Humas pemerintah dapat menggunakan media sosial dalam berkomunikasi secara langsung dan memberikan respon dengan segera terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan dan pelayanan kepada masyarakat serta juga menggali aspirasi publik. Melalui proses analisis ditemukan bahwa Pemerintah Kota Manado melalui bagian Humas telah menjadikan media sosial sebagai saran penyebaran informasi kepada Masyarakat. akan tetapi informasi yang disampaikan lebih kepada aktivitas yang dilakukan oleh pimpinan. Informasi yang terkait dengan pelaksanaan program Pembangunan, capaian kinerja dan anggaran dalam hubungan dengan proses tranparansi dan keterbukaan informasi public belum banyak dipublikasikan.

**Kata Kunci:** Komunikasi; Lembaga Kehumasan; Media Sosial; Pemerintah.

## PENDAHULUAN

Teknologi informasi telah menjadi bagian dalam proses kehidupan manusia. Sentuhan teknologi informasi terjadi dalam berbagai aktivitas yang dilakukan setiap hari sehingga mempercepat pemberian dan penerimaan informasi. Informasi merupakan kebutuhan pokok masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan. Melalui informasi maka masyarakat dapat mengetahui peristiwa yang sedang dan telah terjadi di sekitarnya sehingga dapat memperluas pengetahuan. Menjadi sebuah keharusan agar informasi yang disampaikan kepada masyarakat sesuai dengan fakta di lapangan atau benar adanya, maka penting keterbukaan informasi. Masyarakat akan tereduksi ketikan menerima informasi yang benar serta berguna dalam aktivitas kehidupannya (Uthami, dkk. 2021).

Pemanfaatan teknologi informasi, khususnya melalui jejaring media sosial dalam melaksanakan diseminasi informasi publik menjadi salah satu terobosan yang perlu karena sifatnya cepat, tepat waktu, murah dan mudah (Kurniasih, 2013). Dengan adanya media sosial, dapat membantu dinas pemerintahan untuk menyebarkan informasi kepada Masyarakat (Ulayya, dkk. 2022). Social media merupakan media yang memiliki peran penting dalam dunia pemerintahan untuk berkomunikasi dengan stakeholder. social media yang sering kali digunakan saat ini adalah facebook, twitter, instagram, path, dan lain sebagainya (Unsworth, and Townes, 2012).

Instansi pemerintah di berbagai negara saat ini menggunakan berbagaimedia sosial blog, mikroblog, berbagi layanan, pesan teks, forum diskusi, kolaborasi alat editing, virtual worlds, dan layanan jaringan sosial untuk melibatkan warganya (Hansen, dkk. 2010). Karena sifat khas dan kekuatannya, teknologi media sosial sebagai daya tarik massa terletak pada kemampuannya untuk menciptakan sebuah dialog langsung dan interaktif (Jaeger, dkk. 2012). Saat ini, tiga brands media sosial terkenal diposisi teratas, yaitu: Facebook ([www.facebook.com](http://www.facebook.com)), YouTube dan Twitter ([www.twitter.com](http://www.twitter.com)). (BV4, 2012). Social media merupakan media yang memiliki peran penting dalam dunia pemerintahan untuk berkomunikasi dengan stakeholder. Social media juga merupakan solusi yang tepat dalam menghubungkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat khususnya masyarakat yang tidak selalu mengkonsumsi social media dengan berbagai keuntungan yang bisa

didapat dari penggunaan social media<sup>2</sup>. Sebab setiap informasi publik harus dapat diperoleh dengan cepat, tepat waktu dan biaya ringan dan cara yang sederhana (Undang – Undang No. 14/2008).

Pelayanan informasi melalui media sosial dapat dimanfaatkan menjadi media penyebaran informasi program kerja pemerintah yang dimiliki oleh Pemerintah (Uthama, dkk 2021). Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah untuk membangun komunikasi dan interaksi dengan Masyarakat sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 83 tahun 2012. Hubungan masyarakat dengan pemerintah harus mampu memanfaatkan media sosial untuk meraih perhatian dan dukungan khalayak luas serta tidak lagi semata-mata bertahan dengan cara komunikasi yang konvensional (Uthama, dkk 2021). Pemerintah Kota Manado telah menggunakan media sosial melalui Lembaga kehumasan. Akan tetapi penyebaran informasi belum tepat mengakibatkan program kerja pemerintah tidak tersampaikan dengan baik. Facebook merupakan media sosial yang dimanfaatkan oleh Pemerintah Kota Manado sebagai alat pelayanan informasi terkendala dalam proses pelaksanaannya. Proses kerja, penggunaan sumber daya/sasaran masih belum maksimal. Kemampuan pegawai dalam menguasai sistem informasi, postingan yang kurang menarik, kurangnya sosialisasi sebagai deskripsi dari media sosial yang belum dikelola dengan baik. Akibatnya proses komunikasi instansi pemerintah tidak berjalan dengan baik, belum up to date (Diryani, 2018).

Leonardo, dkk. (2019) menilai bahwa pentingnya komunikasi dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan permasalahan pribadi maupun keluarga Sementara itu Eklesia, dkk melihat pentingnya komunikasi dalam mencegah perilaku negative. Oleh karenanya maka penting bagi pemerintah melalui salah satu unit kerja yaitu bagian humas dalam mensosialisasikan peraturan yang diberlakukan sehubungan dengan pelayanan Kesehatan (Pantury, dkk. 2021). Sebab manfaat dari komunikasi yang berjalan dengan baik dalam organisasi sehingga dapat meningkatkan pelayanan public (Londa, dkk. 2022). juga komunikasi yang tepat dari pemerintah menjadi media percepatan pelaksanaan program kerja (Londa, dkk. 2022).

Komunikasi merupakan sebuah langkah penting guna menyampaikan informasi kepada

masyarakat dalam kaitannya program kerja. Komunikasi menjadi sebuah kebutuhan yang tidak dapat diabaikan kepentingannya dalam menghadapi masalah public (Alfeda, 2021). Oleh karenanya penting dilakukan penataan dalam proses komunikasi pemerintah sebagai bagian dalam keterbukaan informasi kepada masyarakat. Keterbukaan informasi merupakan salah satu ciri penting negara demokratis dan menjadi hak asasi manusia yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat. Juga sebagai sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik.

## **METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian dilakukan Pemerintah Kota Manado Provinsi Sulawesi Utara. Desain penelitian yang akan digunakan yaitu desain kualitatif (Creswall, 2014). Pemilihan desain penelitian kualitatif, karena melalui desain ini akan menjelaskan proses komunikasi melalui penggunaan media sosial. Proses analisis dilakukan untuk ditemukan menggambarkan kelebihan dan kekurangan aktivitas komunikasi dari humas pemerintah yang dilihat dari sudut pandang penggunaan media sosial sebagai obyek penelitian. Wawancara dilakukan kepada unsur pimpinan maupun pengelola media sosial Pemerintah Kota Manado serta kepada masyarakat yang sering mengakses media sosial Pemerintah Kota Manado. Penelitian ini juga melakukan observasi pada pemberitaan yang terpublikasi di media sosial milik Pemerintah Kota Manado serta melakukan penelusuran dokumen yang terpublikasi terkait dengan penggunaan media sosial Pemerintah Kota Manado. Tahapan analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, interpretasi data dan penarikan kesimpulan / verifikasi data (Arimal dan Reiza 2023). Selain itu juga dilakukan kegiatan FGD untuk penguatan analisis data (Tulus, dkk. 2023). Selain itu pula akan melakukan pertemuan dalam kegiatan seminar nasional yang berkaitan dengan permasalahan objek penelitian sehingga dapat diperoleh perbandingan data dan informasi sehubungan dengan mengidentifikasi dan menganalisis komunikasi dari humas pemerintah yang dilihat dari sudut pandang penggunaan media sosial.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kota Manado adalah ibu kota dari Provinsi Sulawesi Utara. Kota Manado memiliki 11

kecamatan serta 87 kelurahan. Manado terletak di Teluk Manado dan dikelilingi oleh daerah pegunungan serta pesisir pantainya merupakan tanah reklamasi yang dijadikan kawasan perbelanjaan, Kota ini memiliki 454.606 penduduk pada Sensus 2022. Hari jadi Kota Manado yang ditetapkan pada tanggal 14 Juli 1623. Kota Manado memiliki luas wilayah sebesar 157,26 km<sup>2</sup> dan adanya kegiatan reklamasi pantai yang dimulai tahun 1995, menjadikan wilayah daratan bertambah kurang lebih 67 hektar dari luas yang ada yaitu 15.726 ha. Saat ini Pemerintah Kota Manado di pimpin oleh Andre Angow dan Richard Sualang sebagai Walikota dan Wakil Walikota. Aparatur Sipil Negara yang ada di Kota Manado berjumlah 5,157 yang terdiri dari 4,726 PNS dan 431 PPPK.

Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas sebagaimana diamanatkan oleh Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 maka diperlukannya perluasan informasi kepada semua masyarakat tentang segala bentuk aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Oleh karenanya maka pemerintah diperkenankan untuk menggunakan media elektronik termasuk media sosial untuk menjadi media dalam kegiatan kehumasan. Dasar kebijakan yang dijadikan pedoman pemerintah untuk menggunakan media sosial terkait dengan kegiatan kehumasan yaitu Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 83 tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi *Pemerintah*.

Media yang saat ini paling banyak digunakan dalam penyebaran informasi adalah media sosial (Kaplan & Haenlein, 2010). Indonesia menduduki peringkat ke-4 sebagai negara dengan jumlah pengguna media sosial facebook terbanyak di dunia dan peringkat ke-5 sebagai negara dengan pengguna media sosial twitter. Selain facebook dan twitter, masyarakat Indonesia juga menggunakan blog, tumblr, path, instagram, line, dan jejaring sosial lainnya (Jones, 2019). Media sosial memiliki empat potensi kekuatan besar yang terkait dengan kolaborasi, partisipasi, pemberdayaan, dan waktu. Sebab media sosial merupakan wadah kolaborasi dan partisipasi yang membentuk interaksi sosial (Setiawan & Santoso, 2013). *Dengan berpedoman pada kebijakan diatas maka Pemerintah Kota Manado menggunakan facebook, Instagram,*

WhatsApp, You Tobe, email dan media sosial lainnya. Akses media sosial yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Manado antara lain [https://www.facebook.com/pemkotmanado/?locale=id\\_ID](https://www.facebook.com/pemkotmanado/?locale=id_ID) ;  
<https://www.instagram.com/pemerintahkotamanado/?hl=id>;  
<https://twitter.com/PemkotManado/status/1465665104402259973>; <https://portal.manadokota.go.id/>;  
<http://manadokota.go.id>; email: [pemerintah@manadokota.go.id](mailto:pemerintah@manadokota.go.id); WA. 085161167112 Telepon. 0431-863003.

Sebagai perpaduan sosiologi dan teknologi (Kertajaya, 2008) maka diperlukan pemahaman dalam penyebaran informasi melalui media sosial (Kurniasih, 2013). Dalam interaksi sosial (Priansa, 2017) maka media sosial dimanfaatkan sebagai sarana pergaulan sosial secara online di internet serta juga memberikan kesempatan terhubung di dunia untuk hubungan personal, politik (Fajriyah, dkk. 2022) dan kegiatan bisnis (Cakranegara & Susilowati, 2017). Media sosial merupakan media yang berbasis internet yang mempunyai peran penting dalam dunia Pemerintahan untuk berkomunikasi dengan stakeholder (Mergel, 2010). Akun media sosial suatu lembaga merupakan representasi dari lembaga tersebut, sehingga akibat dari penggunaannya menjadi tanggung jawab lembaga atau pengelola media sosial tersebut (Kurniasih, 2013). Media sosial telah digunakan oleh pemerintah di seluruh dunia termasuk pemerintah Indonesia (Furqon, et.al. 20208). Media sosial digunakan sebagai alternatif pemberian layanan, pembuatan kebijakan publik, serta pengumpulan berbagai masukan dari Masyarakat (Furqon, et.al. 2018). Media sosial membantu memprioritaskan target dan menetapkan kebijakan yang efektif serta penyampaian layanan publik yang lebih tepat sasaran dan lebih efisien (Mickoleit, 2014).

Media sosial juga merupakan solusi yang tepat dalam menghubungkan interaksi antara pemerintah dengan Masyarakat (Ulayya, dkk. 2022). Pemanfaatan media sosial oleh humas pemerintah berpedoman pada aturan yang ada sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 83 tahun 2012. Humas Pemerintahan sebagai unsur penyelenggara pemerintah di daerah memiliki kewenangan untuk memanfaatkan media informasi (media sosial) instansi pemerintahan sebagai media penyampaian informasi dan komunikasi publik. Media sosial perlu

di atur dan dilaksanakan dengan baik karena memiliki nilai manfaat dalam komunikasi publik dalam komunikasi pemerintahan jika dikelola dengan baik. oleh sebab itu, sebagai media informasi maka penyebaran segala informasi tentang pemerintahan perlu di lihat keefektifitasannya dengan memperhatikan dari segi input, proses, dan output (Uthama, dkk. 2021).

Semua media sosial ini dikelola oleh Pemerintah Kota Manado melalui Dinas Komunikasi dan Informatika beserta Bagian Humas. Selain media sosial yang dimiliki oleh pemerintah Kota Manado ini juga terdapat media sosial yang dikelola langsung oleh satuan kerja perangkat daerah mulai dari Dinas, Badan, Kantor, Kecamatan sampai dengan Kelurahan. Semua media sosial difungsikan untuk menginformasikan tentang berbagai program kerja yang dilakukan oleh pemerintah Kota Manado. Media sosial milik Pemerintah Kota Manado ini juga selalu mempublikasikan segala aktivitas yang dilakukan oleh Walikota dan Wakil Walikota setiap hari. Melalui media sosial ini juga diberikan ruang kepada Masyarakat Kota Manado untuk memberikan komentar berupa usulan, saran maupun menyampaikan informasi terkait dengan kondisi sosial kemasyarakatan yang hadapi oleh masyarakat. atas segala informasi yang disampaikan oleh masyarakat langsung ditindaklanjuti oleh tim media center Pemerintah Kota Manado kepada Walikota dan Wakil Walikota maupun kepada pimpinan satuan kerja yang terkait dengan informasi masyarakat. selain berbagai media sosial diatas, Pemerintah Kota Manado membuka layanan aduan melalui Call Center Manado Siaga 112. Call Center Manado Siaga 112 akan memberikan akses kepada masyarakat Kota Manado untuk melaporkan kejadian-kejadian yang terjadi ditengah masyarakat, dan akan ditindaklanjuti secara cepat oleh pemerintah.

Kendala yang dihadapi pada publiaksi informasi menunjukkan bahwa media sosial pemerintah Kota Manado sebagian besar hanya berisikan aktivitas Walikota dan Wakil Walikota seperti ketika melakukan kunjungan lapangan, menerima tamu, menghadiri rapat, melakukan pelantikan dan aktivitas sosial pemerintahan lainnya. Aktivitas yang terkait dengan publikasi rencana kerja, realisasi capaian, serapan sebagai bentuk transparansi laporan kinerja yang berasal dari dokumen tidak dipublikasikan di medis sosial.

Sementara segala hal yang terkait dengan berbagai bentuk layanan dapat diperoleh informasi di media sosial dari satuan kerja perangkat daerah.

Peranan Humas pemerintah adalah untuk memberikan tanggapan mengenai pemberitaan yang salah dan merugikan pemerintah, dan mengkomunikasikan atau menginformasikan berbagai kebijakan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk membentuk citra positif pemerintah daerah tersebut dimata publiknya. Oleh karenanya maka Humas pemerintah dapat menggunakan media sosial sebagai salah satu media publikasi, informasi dan klarifikasi berbagai hal terkait dengan kebijakan dan program pemerintah. Penggunaan media sosial bagi pemerintah sebagai fungsi kehumasan sebenarnya bukan hanya berisikan aktivitas dari pimpinan yang bersifat seremonial. Akan tetapi juga dapat difungsikan sebagai bagian dari implementasi Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Publik dalam hal ini Masyarakat Kota Manado memiliki hak untuk mendapatkan informasi terkait dengan rencana kerja pemerintah, pelaksanaan program dan proyek Pembangunan, realisasi capaian penggunaan anggaran, realisasi capaian pendapatan asli daerah maupun hal – hal lain yang terkait dengan tanggapan pemerintah sebagai sikap nyata atas keluhan masyarakat.

Hubungan Masyarakat (*Public Relations*) merupakan segala bentuk komunikasi yang terencana, baik yang sifatnya internal maupun yang sifatnya eksternal, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian (Frank, 2004). *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang mendukung terbentuknya saling pengertian dalam komunikasi, pemahaman, penerimaan, dan kerja sama antara organisasi dengan berbagai publik dalam penyebarluasan informasi baik terencana untuk kebutuhan internal maupun eksternal (Soemirat, 2010). Humas pemerintah memiliki peran yang sangat besar dalam proses komunikasi melalui media sosial. Humas Pemerintah dituntut untuk meningkatkan kemampuannya menghadapi tantangan dan pertumbuhan lingkungan yang sangat cepat serta mampu berfungsi sebagai jembatan untuk membangun suasana yang kondusif dengan publiknya melalui proses komunikasi yang baik (Uthama, dkk. 2021). Ketersediaan Sumber Daya Manusia dalam memahami cara mengelola media

sosial yang menarik, kreatif, inovatif, fasilitas fisik sebagai bentuk sarana pendukung dalam mendapatkan informasi untuk kemudian disampaikan melalui media sosial harus dilakukan. Demikian pula dengan kebijakan anggaran harus disesuaikan dengan kebutuhan (Diryani, 2018). Saat ini pemerintah masih menggunakan teknologi computer maupun smartphone dalam publikasi informasi dalam mencapai hasil pelayanan yang maksimal (Suminto & Al-Farizi, 2020).

Mengelola informasi secara baik maka Humas harus mampu menyeimbangkan peran media komunikasi bermedia online dengan komunikasi langsung dengan publiknya (Kurniasih, 2013). Humas pemerintah wajib membina hubungan baik kepada publiknya demi terciptanya situasi kondusif dalam sebuah iklim pembangunan. Dalam paradigma pemerintahan maka proses kerja kehumasan harus dilandasi oleh prinsip-prinsip pelayanan publik. Pemanfaatan media sosial sebagai media komunikasi pemerintah dianggap sebagai sebuah terobosan yang berpotensi menawarkan proses-proses komunikasi yang lebih terarah, cepat, efisien dan tentunya bisa mengakomodir kebutuhan akan keterbukaan. Humas Pemerintah dapat memilih salah satu atau beberapa media sosial sekaligus dalam penyebaran informasi kepada Masyarakat (Kurniasih, 2013).

Lembaga Kehumasan pemerintah adalah unit organisasi dalam suatu lembaga pemerintahan yang melakukan fungsi manajemen bidang komunikasi dan informasi serta tugas-tugas kehumasan. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2011 maka tenaga humas mempunyai tugas sebagai pihak yang memberikan informasi kepada masyarakat berkaitan dengan kebijakan, program dan kegiatan pemerintah. Humas juga menjadi pengelola informasi yang akan dikomunikasikan kepada masyarakat secara cepat, tepat, akurat, proporsional dan menarik, selaras dengan dinamika Masyarakat (Juanda, 2017). Humas bertugas untuk menyampaikan informasi terkait kebijakan, program dan kegiatan pemerintah secara lengkap, utuh, tepat dan benar kepada masyarakat. Humas juga memberikan pemahaman kesamaan visi, misi dan persepsi antara masyarakat dan pemerintah dan menampung aspirasi publik sebagai masukan dalam mengevaluasi kebijakan, program dan kegiatan pemerintah (Juanda, 2017).

Humas dalam pemerintahan berfungsi membantu menjabarkan dan mencapai tujuan

program pemerintahan, meningkatkan sikap responsif pemerintah, serta memberi publik informasi yang cukup untuk dapat melakukan pengaturan diri sendiri (Lubis, 2012). Humas bertugas menyampaikan kepada publik terkait segala kebijakan dan pelayanan melalui berbagai media (Juanda, 2017). Tujuannya adalah tersampainya informasi dan pada akhirnya ada citra positif pemerintah diterima dan disetujui oleh Masyarakat (Kurniasih, 2013). Sudah banyak informasi program kerja pemerintah yang disampaikan melalui perkembangan teknologi saat ini yaitu melalui media informasi (media sosial). Tetapi sayangnya saat ini sebuah informasi terkadang menjadi tidak terkendali penyebarannya dan cenderung manipulatif (hoax) (Uthama, dkk. 2021). Olehnya maka pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah media sosial yaitu : faktual, dapat diakses dengan mudah dan diketahui oleh siapa saja, kapan saja, di mana, mendorong keikutsertaan dan keterlibatan; interaktif; harmonis, etis; kesetaraan; professional dan akuntabel.

Pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh instansi humas pemerintah diharapkan bermanfaat bagi masyarakat dalam hal keterbukaan informasi. Akan tetapi juga bagi pemerintah menjadi media menyampaikan informasi kebijakan serta program pemerintahan kepada masyarakat. Setiap media sosial memiliki kelebihan dan kekurangan terkait dengan aktivitas komunikasi dari humas pemerintah akan tetapi dengan penggunaan media sosial sekiranya bukan hanya membuat bagian kehumasan mampu menjalankan proses komunikasi melalui penggunaan media sosial akan tetapi juga menjadi media transparansi pengelolaan pemerintahan. Sebab pemerintah memiliki kewajiban dalam menyebarkan informasi secara cepat, tepat dan benar kepada masyarakat. Media sosial telah menjadi salah satu bentuk teknologi informasi yang digunakan oleh pemerintah. Kesalahan proses komunikasi dalam pengelolaan, penggunaan media sosial dan pemberitaan yang tidak jelas dari lembaga kehumasan akan memberikan dampak yang tidak baik dalam proses kerja pemerintah.

## KESIMPULAN

Pemerintah memiliki tanggungjawab dalam menginformasikan setiap program, aktivitas, capaian kerja dan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Kota Manado melalui lembaga

kehumasan melalui topangan Dinas Komunikasi dan Informatika telah menjadikan media sosial sebagai media penyebaran informasi. Informasi bersifat kehumasan yang disampaikan lebih kepada aktivitas yang dilakukan oleh pimpinan pemerintahan dalam hal ini walikota dan wakil walikota. Informasi yang terkait dengan program kerja, realisasi dan capaian kerja serta penggunaan anggaran sebagai bentuk keterbukaan informasi publik belum dilakukan secara baik. Informasi yang terkait dengan teknis pelayanan terpublikasi melalui media sosial satuan kerja perangkat daerah. Lembaga kehumasan seharusnya dapat menggunakan media sosial sebagaimana kebijakan yang mendasarinya untuk menginformasikan berbagai kebijakan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan oleh pemerintah sehingga dapat membentuk citra yang positif di mata masyarakat. Demikian pula dengan berbagai informasi terkait dengan sanggahan atas informasi dan pemberitaan yang salah dan merugikan pemerintah dapat dilakukan oleh lembaga kehumasan melalui media sosial yang resmi. Oleh karenanya maka perlu ada perbaikan dalam publikasi informasi pada media sosial Pemerintah Kota Manado yang bukan hanya berisikan tentang aktivitas seremonial keseharian Walikota dan Wakil Walikota tapi juga terkait dengan capaian kinerja pemerintahan dan pelayanan publik, realisasi penerimaan dan pengeluaran anggaran maupun proses pelaksanaan Pembangunan. Penelitian ini juga merekomendasikan untuk adanya penelitian lanjutan terkait dengan tanggapan publik atas keterbukaan informasi melalui media sosial pemerintah dan kemampuan lembaga kehumasan pemerintah dalam pengelolaan media sosial pemerintah.

## REFERENCES

- Alfreda, J. 2021. Tinjauan Komunikasi Publik di Era Pandemi Covid 19 Terkait Optimalisasi Vaksinasi Covid 19. Sosioedukasi. Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan dan Sosial. Vol. 10 No. 2 edisi Mei-November 2021 <https://ejournal.unibabwi.ac.id/index.php/sosioedukasi/index>.
- Arimal, J., & Reiza Macella, A. D. (2023). Implementasi 5 Klaster Konvensi Hak Anak Dalam Mewujudkan Kabupaten Layak Anak di Kabupaten Nagan Raya. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13(3/Jul). <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/3854>

- Cakranegara. P.A dan , Ety Susilowat. 2017. Analisis Strategi Implementasi Media Sosial (STUDI KASUS UKM “XYZ”). VOL 2 NO. 2. FIRM: Journal of Management Studies. <http://e-journal.president.ac.id/presunivojs/index.php/FIRM-JOURNAL/article/view/337>
- Creswell, J. W. 2014. Penelitian Kualitatif & Desain Riset: Memilih Diantara Lima Pendekatan. Edisi 3, terjemahan Ahmad Lintang, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Diryani, D.N.A. 2018. Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi *Pemerintah* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. Vol. 5 No. 4. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1751>
- Eklesia. R.C, Londa. J.W dan, Mingkid. E. 2020. [Peran Komunikasi Orang Tua Dalam Mencegah Kecanduan Gadget Pada Anak Usia Dini Di Kelurahan Karombasan Utara](#). *Acta Diurna Komunikasi* 2 (3).
- Fajriyah, Antoni. D dan Muhamad. A 2022. Investigasi Peranan Social Media pada Pemerintahan Kota Prabumulih. <http://eprints.binadarma.ac.id/16149/>
- Frank Jefkins. 2004. Public Relation. Edisi 5. Jakarta: PT Erlangga.
- Furqon, M. A. et al. 2018. Analisis Sosial Media Pemerintah Daerah di Indonesia Berdasarkan Respons Warganet’, *Jurnal Sosioteknologi*, 17(2). 2–4.
- Hansen, D., Dunne, C., and Shneiderman, B. 2010. Analyzing Social Media Networks with NodeXL, (Figure 1), 2–3.
- Jaeger, P. T., Bertot, J. C., & Shilton, K. 2012. Web 2.0 Technologies and Democratic Governance. (C. G. Reddick & S. K. Aikins, Eds.), 11–26. doi:10.1007/978-1-4614-1448-3.
- Jones, R. 2009. Social Media Marketing 101, Part 1. Search Engine Watch, 16. [https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qIt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1536746](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qIt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1536746)
- Juanda. H. 2017. Media Sosial Sebagai Penyebarluasan Informasi Pemerintah Aceh. *Jurnal Peurain: Media Kajian Komunikasi Islam*. Vol.1 No. 1.
- Kaplan, A.B., & Haenlein, M. 2010. Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68
- Kertajaya, H. 2008. *New Wave Marketing*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kurniasih. N, 2013. Penggunaan Media Sosial bagi Humas di Lembaga Pemerintah. Disampaikan pada Kegiatan Forum Kehumasan Kota Tangerang di Bogor. <https://www.researchgate.net/publication/30851390>
- Leonardo. B. A, Kawengian. D dan, J Londa. 2019. Peran Humas Dalam Menyosialisasikan Prosedur Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Di RSUD Mimika Papua. *Acta Diurna Komunikasi* 8 (2)
- Londa.J.W. Lasut. J. dan Kasenda. V. 2021. Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan (Studi di Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara). Laporan Akhir Penelitian. LPPM Unsrat.
- Londa. J.W, Suwu. E.A.A, Waani. F. J and Sambiran. S. 2022. Government Communications in the Implementation of Vaccinations and Health Protocols for Handling Covid 19. *International Journal Papier Public Review*. Volume 2 Nomor 3. <https://doi.org/10.47667/ijppr.v3i3.173>
- Lubis, E.E, 2012. Peran Humas Dalam Membentuk Citra pemerintah, (*Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 12, Nomor 1.
- Mergel, I. 2010. Government 2.0 revisited: Social media strategies in the public sector. *PA Times*, American Society for Public Administration, 33(3) 7 & 10.
- Mickleit, A. 2014. Social Media Use by Governments: A Policy Primer to Discuss Trends’, (26), 71.
- Pentury. S. E, Himpung. M.D dan, Londa J.W. 2021. Peran Humas Dalam Menyosialisasikan Prosedur Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Di RSUD Mimika Papua. *Acta Diurna Komunikasi* 3 (1).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 83 tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi *Pemerintah*

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kehumasan di Lingkungan Kementerian dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
- Priansa. D, 2017. Manajemen Pelayanan Prima Cetakan Pertama. Bandung: Alfabeta.
- Setiawan, H dan Santoso. P, 2013. Model Optimalisasi Peluang Pemanfaatan Media Jejaring Sosial Dalam Model Optimalisasi Peluang Pemanfaatan Media Jejaring Sosial Dalam Implementasi e-Governance di Indonesia. Seminar Nasional Informatika 2013 (semnasIF 2013). UPN "Veteran" Yogyakarta.
- Soemirat. A. S. 2010. Dasar-Dasar Public Relation. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Suminto. A dan Al-Farizi, A. 2020. Analisis Pemanfaatan Media Sosial Twitter oleh Ganjar Pranowo dan Ridwan Kamil. SAHAFA: Journal of Islamic Communication. Vol. 2, No.2. <http://dx.doi.org/10.21111/sjic.v2i2.nomor.4394>
- Tulusana, F. M., Pioh, N. R., Ruru, J. M., & Plangiten, N. N. (2023). Evaluasi Program Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai Melalui Sistem E-Warung di Kota Tomohon. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13(3/Jul). <http://www.ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/4040>
- Ulayya. K.N, Prihasari. D dan Perdanakusuma, A.R. 2022. Pemanfaatan Media Sosial untuk Pemerintahan: Bagaimana Dinas-Dinas Pemerintah Kota menggunakan Media Sosial untuk Berkomunikasi dengan Masyarakat. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. Vol. 6, No. 5, Mei 2022, hlm. 2064-2071. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Unsworth, K., and Townes, A. 2012. Social media and E-government: A case study assessing Twitter use in the implementation of the open government directive ASIST 2012, Proceedings, October 28–31, 2012, Baltimore, MD, USA.
- Uthama. M.R, Saefulrahman. I dan Akbar. I, 2021. Efektivitas Media Informasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kota Bandung (Studi Tentang Pemanfaatan Media Sosial Humas Kota Bandung Dalam Penyebarluasan Informasi Program Kerja Pemerintah Bidang Kesehatan Tahun 2020). *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)* Volume 1 Nomor 2, November 2021. DOI : <https://doi.org/10.24198/janitra.v1i2.38249>  
<https://tomohonkota.bps.go.id/>