

STRATEGI KOMUNIKASI BAKOHUMAS SIDOARJO DALAM MELAYANI PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL.

Dhimas Rio Hermawan¹, Rini Ganefwati, M.Si², Ita Nurlita³

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Bhayangkara Surabaya
Jl. Ahmad Yani No.114, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia
Email: ¹dhimasriohermawan@gmail.com, ²rini@ubhara.ac.id

Abstract

BAKOHUMAS Sidoarjo has an important role in disseminating information and communication in serving public complaints on social media. The purpose of this research is to find out how the communication strategy of BAKOHUMAS Sidoarjo in serving public complaints through social media. The research methods are used using qualitative descriptive research types. Using data collection techniques, researchers perform observations, interviews and document data. With the Informan interviewed is the Staff management information and public communications BAKOHUMAS Sidoarjo. The results of this research can be concluded that: communication strategy BAKOHUMAS Sidoarjo in serving complaints MDI overcoming complaints from society through social media. Through social media, it is able to handle public complaints on social media quickly, precisely, and in an actual manner. Using an informative and educative method of communication strategy can handle community complaints on social media effectively and a persuasive method can encourage people to resolve complaints and also mobilize and coordinate government agencies to be faster in addressing complaints from the community through social media.

Keywords : *Communication Strategy, BAKOHUMAS Sidoarjo, Public Complaints, Social Media.*

1. PENDAHULUAN

Masyarakat sekarang menjadi lebih kritis dan serta adanya perubahan yang dinamis karena perkembangan teknologi informasi pada saat ini. Dalam kondisi tersebut, membuat masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai masalah atau aduan lebih mudah sehingga membuat Pemerintah Daerah harus mampu untuk mengkoordinir serta menangani masalah pengaduan untuk melayani masyarakat.

Media sosial sekarang turut berkembang pesat karena perkembangan teknologi informasi saat ini. Banyaknya media sosial seperti Twitter, Facebook dan Instagram membuat beberapa adanya masalah yang mengakibatkan masyarakat bingung karena banyaknya informasi yang menerpa dan tidak ada jaminan untuk memberikan pencerahan dalam memperoleh informasi tersebut.

Peran Pemerintah sekarang hanya sebagai melayani dalam bentuk fasilitas, kebijakan dan regulasi, seharusnya Pemerintah juga harus

mampu mengurus informasi publik yang sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini. Dalam menyampaikan informasi serta berkomunikasi dengan publik dan juga untuk mengimbangi arus informasi harus diperlukan adanya Humas di setiap Instansi Pemerintah. Untuk menciptakan citra yang positif dan juga sebagai penengah dalam komunikasi antar masyarakat dengan Instansi Dinas Pemerintah demi kepentingan bersama merupakan tugas dari Humas Pemerintah.

BAKOHUMAS Sidoarjo memiliki peranan penting dalam penyebaran informasi dan penanganan pengaduan masyarakat di kota Sidoarjo. Dilihat dari kinerja yang dimiliki, BAKOHUMAS Sidoarjo sekarang mampu memberikan informasi dan juga melayani pengaduan di media sosial dengan masyarakat di kota Sidoarjo. Selain itu pekerjaan dari BAKOHUMAS Sidoarjo yaitu mengumpulkan artikel, mengobservasi, memantau di media sosial. BAKOHUMAS Sidoarjo harus mampu mengatasi masalah aduan dari masyarakat yang

berhubungan dengan Instansi Dinas Pemerintah Sidoarjo untuk memberikan citra yang positif pada Instansi Dinas Pemerintah tersebut. Dalam pelaksanaannya BAKOHUMAS Sidoarjo melayani pengaduan masyarakat melalui media sosial butuh strategi komunikasi yang baik antara masyarakat dengan Instansi Dinas Pemerintah terkait. Karena komunikasi adalah kunci penting untuk dapat mengatasi masalah tersebut. Efektif atau tidaknya tergantung bagaimana cara BAKOHUMAS Sidoarjo menerapkan strategi komunikasi. Banyaknya aduan dan canggihnya teknologi sekarang membuat masyarakat sering menggunakan media sosial untuk memberikan aspirasinya dan juga aduannya dan membuat BAKOHUMAS Sidoarjo harus cepat dan tanggap dalam menangani masalah tersebut.

Tidak hanya untuk melayani pengaduan masyarakat, BAKOHUMAS Sidoarjo juga harus mampu menggerakkan Instansi Dinas Pemerintah terkait aduan dari masyarakat. BAKOHUMAS Sidoarjo harus saling berkomunikasi dan mengkoordinir semua Instansi Dinas Pemerintah di Sidoarjo.

Namun dalam pelaksanaan tersebut ada beberapa hambatan yang dialami oleh BAKOHUMAS Sidoarjo dalam menangani pengaduan masyarakat di media sosial. Sesuai dengan Strategi Komunikasi adalah mengenal khalayak, menyusun pesan, menetapkan metode dan juga penggunaan media sosial. beberapa hambatan dalam strategi komunikasi tersebut yaitu bagaimana cara mengenal masyarakat melalui media sosial, bagaimana cara menyusun pesan melalui media sosial, bagaimana dalam menetapkan metode dalam melayani pengaduan masyarakat di media sosial dan juga bagaimana cara dalam melayanai pengaduan di media sosial.

Permasalahan seperti itu perlu dilaksanakan dengan strategi komunikasi dari BAKOHUMAS Sidoarjo agar dapat melayani dan juga mengatasi aduan masyarakat di Sidoarjo dengan cepat dan tepat, selain itu peran dari Instansi Dinas Pemerintah terkait juga penting dalam menangani masalah tersebut. Karena adanya masalah seperti itu perlu dilakukannya wawancara dan observasi penulis kepada informan BAKOHUMAS Sidoarjo dalam melayani pengaduan masyarakat di media sosial.

Dalam hal ini BAKOHUMAS (Badan

Koordinasi Hubungan Masyarakat) Sidoarjo mempunyai peran dalam mengatasi permasalahan tentang pengaduan masyarakat yaitu sebagai komunikasi lintas sector antar dinas terkait, penengah dalam memberikan informasi kepada public, dan menangani aduan public secara tepat, cepat dan actual. Jadi strategi komunikasi sangat penting untuk dilakukan dan Peneliti ingin tahu untuk membahas tentang bagaimana strategi komunikasi BAKOHUMAS Sidoarjo dalam melayani pengaduan masyarakat melalui media sosial.

Rumusan Masalah :

Bagaimana Strategi komunikasi BAKOHUMAS Sidoarjo dalam melayani pengaduan masyarakat melalui media sosial ?

Tujuan Penelitian :

Untuk mengetahui bagaimana Strategi komunikasi BAKOHUMAS Sidoarjo dalam melayani pengaduan masyarakat melalui media sosial

Manfaat Penelitian :

Secara Teoritis

Untuk menambah referensi tentang ilmu komunikasi, terkait strategi komunikasi BAKOHUMAS Sidoarjo dalam melayani pengaduan masyarakat melalui media sosial.

Secara Praktis

Dapat digunakan untuk pembelajaran pada studi Ilmu Komunikasi mengenai Strategi Komunikasi BAKOHUMAS Sidoarjo dalam melayani pengaduan masyarakat melalui media sosial.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Strategi Komunikasi

Strategi Komunikasi adalah panduan dari perencanaan komunikasi (communication planning) dan manajemen (communications management) untuk mencapai suatu tujuan. Agar tujuan strategi komunikasi dapat tercapai harus dilakukan dengan baik dalam pelaksanaannya. Dalam strategi komunikasi ada

beberapa aspek yaitu ada 2, Makro dan Mikro yang mempunyai fungsi tersendiri yaitu:

- a. Menyebarkan informasi dengan cara yang bersifat persuasif, informatif dan edukatif kepada komunikan agar dapat memperoleh informasi yang diharapkan.
- b. Menjembatani atau juga menengahi antara masyarakat dan juga Instansi Dinas Pemerintah terkait.

BAKOHUMAS

Pengertian tentang BAKOHUMAS adalah Badan Koordinasi Hubungan Masyarakat yang selanjutnya disebut Bakohumas adalah lembaga nonstruktural yang merupakan forum koordinasi dan kerja sama antar unit kerja bidang humas kementerian, kesekretariatan lembaga negara, lembaga pemerintah setingkat kementerian, lembaga pemerintah non kementerian, lembaga penyiaran publik, lembaga negara nonstruktural, Pemerintah Daerah provinsi dan kabupaten / kota, perguruan tinggi negeri, dan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah.

Tugas Bakohumas (Badan Koordinasi Kehumasan) adalah memberikan informasi kepada seluruh lapisan masyarakat di seluruh wilayah NKRI dengan berbagai informasi baik apa yang telah, sedang dan akan pemerintah lakukan. Sehingga apa yang diharapkan untuk BAKOHUMAS agar senantiasa memberikan informasi kepada rakyat. Keberadaan BAKOHUMAS didukung dengan adanya GPR (Government Public Relation) untuk senantiasa memberikan informasi pada masyarakat. Kantor BAKOHUMAS Sidoarjo berada di Jl. Gubernur Suryo No 1 Sidoarjo.

Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Pelayanan yaitu melayani masyarakat harus dengan cara menolong dan menyediakan segala apa yang dibutuhkan. Karena semua masyarakat juga membutuhkan pelayanan. Jadi melayani masyarakat adalah memberikan dan juga melayani sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan demi keperluan masyarakat yang membutuhkan kepada Instansi Dinas Pemerintah terkait. Pengaduan merupakan informasi dari masyarakat tentang permintaan suatu hal yang perlu ditangani oleh Instansi Dinas Pemerintah terkait. Jadi pelayanan

pengaduan masyarakat adalah melayani serta menangani masalah dari masyarakat yang membutuhkan untuk segera ditangani oleh pihak Instansi Dinas Pemerintah terkait.

Media Sosial

Media sosial adalah sebuah platform untuk melakukan komunikasi dengan orang lain melalui dunia maya menggunakan teknologi smartphone, seperti yang kita ketahui yang Facebook, Instagram, Twitter dll. Dalam perkembangan teknologi jaman sekarang membuat masyarakat lebih mudah dalam mencari informasi pada dimana pun dan kapanpun dengan cepat dan secara luas. Media sosial tersebut bisa diakses dengan mudah pada smartphone di jaman sekarang. Oleh karena itu media sosial sering dibutuhkan oleh masyarakat yang menggunakan smartphone. Dengan adanya media sosial tersebut menjadikan bagian hidup pada manusia di jaman sekarang. Di media sosial tempat masyarakat untuk bisa berinteraksi, berkomunikasi secara luas dengan virtual bersama orang lain.

3. METODE PENELITIAN

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan Jenis Penelitian Deskriptif Kualitatif, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menjelaskan sesuai dengan keadaan yang terjadi dan mengungkapkan sesuai dengan fakta yang didapat. Lokasi Penelitian Kantor BAKOHUMAS Sidoarjo yang beralamatkan di Jl. Gubernur Suryo No 1 Sidoarjo. Subjek pada penelitian ini adalah Staff Bidang pengelola data dalam.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, yaitu dengan mengajukan beberapa pertanyaan sehingga tidak ada batasan panjang jawaban dari narasumber. Pihak yang akan diwawancarai dari BAKOHUMAS Sidoarjo adalah Staff pengelola data dalam informasi dan komunikasi publik BAKOHUMAS Sidoarjo.

Penelitian ini menggunakan pengamatan yang secara langsung di lapangan atau biasa disebut Observasi, jadi penelitian terlibat dengan Staff BAKOHUMAS Sidoarjo yang dalam tugasnya untuk dijadikan data penelitian sebagai sumber informan dan melakukan

pendekatan yang intens kepada Pegawai BAKOHUMAS Sidoarjo.

Data Dokumen yaitu mengumpulkan data yang sudah didapat dan sudah dibentuk yang diperoleh secara langsung dengan cara memfoto atau juga menyertakan gambar dari informan yang diteliti. Dengan menggunakan pengumpulan data dokumen, objek yang diteliti yaitu BAKOHUMAS Sidoarjo akan menunjukkan hasil yang real berupa foto dan hasil konten digital dari BAKOHUMAS Sidoarjo.

Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan Teknik Analisa kualitatif, dimana peneliti melakukan tahapan :

- a. Mereview hasil wawancara
Dalam hal ini, wawancara yang telah peneliti lakukan kepada informan kemudian peneliti susun kedalam beberapa poin yang sesuai dengan pertanyaan.
- b. Mengolah hasil wawancara
Peneliti melakukan review dari hasil wawancara selanjutnya peneliti mengolah hasil dari wawancara tersebut dan menggabungkannya dengan data yang juga telah dikumpulkan oleh peneliti dalam observasi dan pengumpulan data dokumentasi dan diolah menjadi suatu pembahasan.
- c. Penarikan kesimpulan dan pendeskripsian
Setelah dilakukan review serta pengolahan hasil wawancara maka peneliti melakukan analisis data dan pendeskripsian sedemikian rupa. Selanjutnya peneliti melakukan penarikan suatu kesimpulan terhadap segala pembahasan dan data-data yang dikumpulkan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Komunikasi BAKOHUMAS Sidoarjo Dalam Melayani Pengaduan Masyarakat Melalui Media Sosial.

BAKOHUMAS Sidoarjo dalam melayani pengaduan masyarakat di media sosial perlu didukung strategi komunikasi yang baik agar informasi yang disampaikan bisa sampai pada tujuan dan tidak adanya salah paham antara

masyarakat dengan Instansi Dinas Pemerintah di Sidoarjo. Pada perumusan tentang strategi komunikasi yaitu : mengenal khalayak, menyusun pesan, menetapkan metode dan penggunaan media sosial. Sesuai dengan yang dibahas dalam perumusan strategi komunikasi tersebut dapat diketahui bagaimana strategi komunikasi BAKOHUMAS Sidoarjo dalam melayani pengaduan masyarakat di media sosial.

Strategi komunikasi tidak untuk komunikasi itu sendiri namun untuk Instansi Dinas Pemerintah terkait dalam melayani pengaduan masyarakat di media sosial. Strategi komunikasi bertujuan untuk berkomunikasi dalam memberikan informasi, pengetahuan, pemahaman serta mempengaruhi dan juga mengubah tingkah laku masyarakat.

BAKOHUMAS Sidoarjo dalam pelaksanaan yaitu saling berkomunikasi dan memberikan informasi kepada masyarakat di wilayah Sidoarjo tentang informasi pemerintah secara transparan. BAKOHUMAS Sidoarjo juga melakukan koordinasi dalam pelaksanaan komunikasi publik, menganalisis data serta informasi di media sosial, menjalin hubungan baik dengan masyarakat dan Instansi Dinas Pemerintah Sidoarjo, melaksanakan program dari pemerintah, melakukan monitoring dan evaluasi. Hasil dari penelitian penulis dengan menggunakan teknik mengumpulkan data, observasi dan wawancara, penulis berhasil untuk mengumpulkan berbagai data tentang strategi komunikasi dalam melayani pengaduan masyarakat melalui media sosial. Dari hasil tersebut maka penulis akan mendeskripsikannya.

Mengenal Khalayak

Dalam memahami khalayak/masyarakat merupakan hal yang sangat penting guna tercapainya tujuan dalam berkomunikasi, karena itulah yang menentukan keberhasilan dalam suatu program yang dijalankan. Dari hasil penelitian yang diperoleh tentang mengenal khalayak/masyarakat yaitu dalam berkomunikasi harus mampu dan paham apa yang dikehendaki oleh masyarakat dengan cara memahami dan mengerti apa yang dibutuhkan oleh masyarakat tentang aduannya di media sosial, karena dengan melaksanakan metode ini bisa lebih melancarkan proses kegiatan pelayanan pengaduan melalui media sosial.

Mengenal khalayak di media sosial berbeda dengan mengenal secara langsung, pihak BAKOHUMAS Sidoarjo melakukan observasi, serta pendugaan berdasarkan pengalaman dan pemahaman mereka dalam menangani pengaduan masyarakat melalui media sosial, Pada tahap itu lah BAKOHUMAS Sidoarjo berusaha mengenal khalayak/masyarakat dengan cara melakukan komunikasi dengan khalayak/masyarakat, melihat isi postingan dan profil, memahami penggunaan kata dalam postingan aduan dari khalayak/masyarakat.

Dari hasil penelitian yang diperoleh tentang mengenal khalayak/masyarakat yaitu harus mampu memahami serta mengerti apa yang diinginkan oleh khalayak/masyarakat tentang aduannya di media sosial, karena dengan melaksanakan metode ini bisa lebih melancarkan proses kegiatan pelayanan pengaduan melalui media sosial. Dalam hal ini BAKOHUMAS Sidoarjo terus memantau apa yang terjadi dan ada aduan apa dari masyarakat yang khususnya di wilayah kota Sidoarjo. BAKOHUMAS Sidoarjo selalu berupaya agar dapat memahami dan mengerti apa yang khalayak/masyarakat inginkan agar mudah dalam berkomunikasi dan menangani aduan dari khalayak/masyarakat tersebut. Oleh karena itu agar lebih bisa melancarkan dalam melayani pengaduan masyarakat di media sosial yang paling awal adalah harus mampu memahami, mengenali, dan mengerti tentang informasi dari khalayak/masyarakat dan mengenai tentang aduannya. Pihak BAKOHUMAS Sidoarjo harus mampu lebih sabar, teliti dan tegas dalam menghadapi beberapa masyarakat tentang pengaduannya, selain itu juga melayani aduan dari masyarakat merupakan proses dalam bentuk membangun kota Sidoarjo agar lebih baik dari sebelumnya.

Menyusun Pesan

Pesan harus bisa dipahami oleh masyarakat secara luas dan juga harus memberikan keuntungan pada BAKOHUMAS Sidoarjo dan Instansi Dinas Pemerintah juga. Kejelasan pada isi pesan sangat penting untuk memberikan informasi, karena pesan ini yang akan menjadi penentu keberhasilan dalam komunikasi agar dapat diterima oleh masyarakat dengan jelas. Dari hasil penelitian, BAKOHUMAS Sidoarjo

melakukan penyusunan pesan melalui media sosial secara langsung dengan khalayak/masyarakat dan isi pesan harus disesuaikan dengan khalayak/masyarakat mulai materi dan bahasa yang digunakan. Dalam pelaksanaan penyusunan pesan ada beberapa hambatan yang dialami yaitu beberapa tanggapan dari Instansi Dinas Pemerintah terkait yang kurang cepat dalam merespon sehingga menjadi penghambat dalam menangani aduan dari masyarakat sedangkan masyarakat butuh untuk segera ditindak lanjuti dengan cepat, disini pihak BAKOHUMAS Sidoarjo selain harus tanggap juga harus tegas dalam mengkoordinasikan Instansi Dinas Pemerintah agar cepat bergerak dalam melayani masyarakat di Sidoarjo. Jadi dalam penyusunan pesan, isi pesan sangatlah penting karena pesan yang disampaikan kepada khalayak/masyarakat dan juga Instansi Dinas Pemerintah terkait dengan aduannya harus efektif dan mampu menarik perhatian khalayak/masyarakat dan juga pesan tersebut harus mudah dipahami oleh khalayak/masyarakat agar tidak terjadinya salah paham dan memudahkan dalam menangani masalah yang terjadi.

Menetapkan Metode

Selain dari isi pesan yang mudah dimengerti dan dipahami masyarakat agar komunikasi berjalan efektif perlu juga adanya metode-metode penyampaian pesan agar sesuai dengan sasaran. Menetapkan metode adalah menjadi langkah selanjutnya pada strategi komunikasi. Ada dua aspek komunikasi dalam metode penyampaiannya yaitu : menurut dengan cara pelaksanaannya dan juga menurut dengan bentuk isinya. Menurut pelaksanaannya dapat dilakukan dengan dua bentuk yaitu metode *Redudancy* (pengulangan) serta *Canalizing* (mendalam). Sedangkan yang kedua yaitu menurut dengan bentuk isinya yang dikenal dengan metode informatif, persuasif, edukatif dan kursif. Setelah mengetahui tentang cara dan pelaksanaannya dalam pemilihan untuk menetapkan metode, lanjut pada mengidentifikasi situasi dan kondisi khalayak yang sebelumnya sudah menyusun pesan dan memilih metode apa yang akan dilakukan. Dari metode-metode penyampaian tersebut, hasil dari penelitian ini BAKOHUMAS Sidoarjo

menggunakan metode informatif, persuasif dan edukatif. Karena metode itu sering dipakai dan sesuai dengan apa yang perlu dilakukan ketika adanya pengaduan dari masyarakat di media sosial. Dari hasil penelitian tersebut, metode penyampaian pesan yang dilakukan BAKOHUMAS Sidoarjo menggunakan beberapa metode yaitu informatif, persuasif, dan edukatif. Karena metode ini sangat cocok dalam melayani pengaduan masyarakat di media sosial dan sesuai dengan tujuan untuk saling memberikan informasi, pemahaman dan pembelajaran untuk masyarakat dan Instansi Dinas Pemerintah terkait. Karena dengan menggunakan metode tersebut mampu menyelesaikan masalah dengan efektif.

Penggunaan Media Sosial

Dalam penyusunan pesan agar sesuai pada tujuan harus selektif dalam penggunaan isi pesan dan harus menyesuaikan agar mudah dipahami oleh khayalak/masyarakat. Begitu juga penggunaan media sosial harus sesuai. Sekarang media sosial sering digunakan masyarakat. Perkembangan teknologi juga membuat khalayak/masyarakat selalu aktif pada media sosial lainnya. Banyak pengaduan yang diposting di media sosial sekarang ini karena lebih banyak masyarakat sekarang yang tak lepas dari penggunaan media sosial. Pihak BAKOHUMAS Sidoarjo dalam melayani dan menangani aduan masyarakat di media sosial menggunakan akun Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, akun tersebut dioperasikan langsung oleh Ibu Dewi selaku Staff BAKOHUMAS Sidoarjo, menurut Ibu Dewi dengan menggunakan Akun tersebut sudah cukup dalam melayan serta menangani aduan dari masyarakat di media sosial. Jadi dalam penggunaan media sosial sangat penting, harus mampu menggunakan media sosial yang lainnya tidak hanya satu namun yang lain juga dan harus terus memantau apa sedang terjadi dan harus paham apa yang akan dilakukan ketika ada aduan di media sosial tersebut. Tetap fokus dengan tujuan untuk melayani masyarakat.

Faktor Pendukung Serta Penghambat Strategi Komunikasi BAKOHUMAS Sidoarjo Dalam Melayani Pengaduan Masyarakat Melalui Media Sosial.

Faktor yang mendukung dalam melayani pengaduan sosial adalah adanya dukungan langsung dari Instansi Dinas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam melayani pengaduan masyarakat di media sosial dan saling bekerja sama antara masyarakat dan juga Pemerintah serta DISKOMINFO Sidoarjo, dari Pemerintah juga ada dari masyarakat Sidoarjo untuk saling mendukung dalam memberikan informasi tentang aduannya melalui media sosial. Dengan adanya dukungan dari Pemerintah, proses dalam melayani pengaduan masyarakat di media sosial akan lebih cepat, terutama dengan adanya grup WhatsApp yang berisikan anggota perwakilan dari Instansi Dinas Pemerintah se-Sidoarjo dapat memudahkan dalam berkomunikasi. Faktor lain yang mendukung adalah tentang menggunakan media sosial, BAKOHUMAS Sidoarjo dengan beberapa media sosial dalam penggunaannya dapat memantau secara luas dan juga dapat melaporkan aduan dari masyarakat secara langsung kepada Instansi Dinas Pemerintah yang bersangkutan. Bekerja sama dengan media sosial grup Facebook @e100 dan juga melalui perantara dengan Radio Suara Surabaya / Sidoarjo mampu menangani masalah aduan dari masyarakat dengan cepat dan tepat.

Faktor Penghambat yaitu :

a. Penggunaan Bahasa di media sosial, Hambatan ini terjadi karena adanya perbedaan pemahaman atau pengertian antara BAKOHUMAS Sidoarjo dan Masyarakat bisa dari bahasa atau penulisannya yang tidak mudah dipahami atau tidak sesuai dengan EYD atau bisa disebut menggunakan kata alay (berlebihan) dalam aduan pada postingannya di media sosial. Namun bisa juga terjadi dari BAKOHUMAS Sidoarjo yang terlalu menggunakan bahasa yang menyulitkan beberapa masyarakat yang pengetahuannya dan bahasanya dalam memahami isi pesan masih kurang.

b. Perilaku Masyarakat, dalam melakukan aduannya di media sosial beberapa masyarakat ada yang emosi dan tidak sabar. Kondisi tersebut membuat BAKOHUMAS Sidoarjo harus mampu menenangkan masyarakat dahulu agar masalah yang diadukan dengan Dinas terkait bisa diselesaikan. Jadi ada masyarakat yang dalam melakukan pengaduan di media sosial dengan kata-kata beberapa ada yang kurang sopan, justru malah menyalahkan pemerintah dahulu sedangkan aduannya yang disampaikan

oleh Instansi Dinas Pemerintah terkait masih dalam proses, peran BAKOHUMAS Sidoarjo sebagai penengah dalam komunikasi antara masyarakat dan juga Instansi Dinas Pemerintah.

c. Kurang adanya respon cepat dari Instansi Dinas Pemerintah terkait, Seperti hasil wawancara, dalam pelaksanaannya ada respon yang kurang cepat dari Instansi Dinas Pemerintah untuk menangani aduan dari masyarakat di media sosial. BAKOHUMAS Sidoarjo harus mampu lebih tegas dalam menggerakkan dan mengkoordinir Instansi Dinas Pemerintah yang terkait dengan aduan dari masyarakat, agar masyarakat tidak mengadukan masalah tersebut terus-menerus yang berakibat dapat mencoreng nama baik Instansi Dinas Pemerintah tersebut.

5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, Akhirnya penulis dapat menarik kesimpulan tentang Strategi Komunikasi BAKOHUMAS Sidoarjo dalam melayani pengaduan masyarakat di media sosial sebagai berikut : Berdasarkan dengan rumusan masalah, dari hasil penelitian ini menunjukkan strategi komunikasi yang dilakukan oleh BAKOHUMAS Sidoarjo dalam melayani pengaduan masyarakat melalui media sosial, yaitu mengenali khalayak/masyarakat, menyusun pesan, menetapkan metode dan penggunaan media sosial.

Dalam pengenalan khalayak/masyarakat yang menjadi sasaran komunikasi adalah warga daerah Sidoarjo yang memberikan aspirasi atau aduannya yang terkait dengan Instansi Dinas Pemerintah di media sosial. Dalam pelaksanaannya beberapa masyarakat dalam menulis aduannya di media sosial ada yang kurang sopan, itu menjadi tugas penting BAKOHUMAS Sidoarjo untuk menenangkan masyarakat dahulu dan memahami apa yang dikehendaki dari masyarakat tersebut. Dalam memahami masyarakat tersebut pihak BAKOHUMAS Sidoarjo terus menanyakan informasi terkait aduannya dengan sopan karena jika tidak dibalas dengan cepat maka masyarakat tersebut merasa aduannya tidak dilayani dan malah berujung pada menjelek-jelekan Instansi Dinas Pemerintah Sidoarjo yang berakibat bisa mencoreng nama baik Instansi Dinas tersebut.

Mengenai penyusunan pesan dilakukan berdasarkan hasil penelitian BAKOHUMAS Sidoarjo ada dua bentuk yaitu yang pertama jika bentuk surat hak jawab melalui media cetak maka pihak BAKOHUMAS Sidoarjo menulis melalui surat dengan Ttd Kepala DISKOMINFO Sidoarjo dan terdapat tembusan yang mana tembusannya adalah Instansi Dinas Pemerintah terkait yang mendapat aduan atau keluhan dari masyarakat, dan yang kedua sesuai dengan penelitian ini adalah melalui media sosial. Dalam beberapa kasus yang telah dialami oleh BAKOHUMAS Sidoarjo dalam melayani masyarakat di media sosial menggunakan kata itu penting agar mudah dipahami oleh banyak masyarakat dan tidak adanya salah paham antara masyarakat dan juga Instansi Dinas Pemerintah terkait, agar serta dapat memudahkan dalam mengatasi masalah aduan tersebut dengan efektif. Karena dalam beberapa postingan masyarakat mengenai aduannya dalam penulisan pesan ada beberapa kata yang terlalu teknis sehingga membingungkan masyarakat terkait aduannya. Kemudian untuk menetapkan metode penyampaian pesan, BAKOHUMAS Sidoarjo dalam melayani pengaduan masyarakat di media sosial menggunakan metode informatif, persuasif dan edukatif. Karena metode tersebut lebih efektif, cocok, sesuai dan sering digunakan dalam melayani pengaduan masyarakat di media sosial. Metode informatif berguna untuk memberikan informasi terkait aduannya sehingga masyarakat juga bisa membantu dalam mengatasi aduannya tersebut. Metode persuasif guna untuk menghimbau masyarakat dalam mengatasi aduannya agar pesan yang diberikan BAKOHUMAS Sidoarjo bisa ditaati atau dilakukan sesuai dengan isi pesan yang disampaikan sehingga masyarakat juga turut dalam menangani masalah tersebut. Metode edukatif untuk memberikan ilmu atau mengedukasi masyarakat terkait aduannya, jadi masyarakat yang bingung terkait aduannya bisa diselesaikan dengan mengedukasi masyarakat tersebut agar paham dan jelas. Sedangkan dalam penggunaan media sosial dalam melayani pengaduan masyarakat, Pihak BAKOHUMAS Sidoarjo menggunakan Facebook, Twitter, dan Instagram guna untuk memantau secara luas cepat, tepat dan aktual. Ini merupakan point paling penting dalam melayani pengaduan masyarakat di media sosial karena dalam hal ini

bisa mengatasi aduan masyarakat secara cepat, tepat dan aktual. selain dalam penggunaan media sosial BAKOHUMAS Sidoarjo juga saling terhubung dengan Instansi Dinas Pemerintah Se-Sidoarjo pada grup di aplikasi WhatsApp agar dapat memudahkan dalam berkomunikasi untuk menangani aduan dari masyarakat. Dalam hal ini kerja sama antara masyarakat, Instansi Dinas Pemerintah Sidoarjo dan BAKOHUMAS Sidoarjo mampu mengatasi permasalahan yang terjadi melalui media sosial.

Saran

Dalam pelaksanaannya BAKOHUMAS Sidoarjo dalam melayani pengaduan masyarakat melalui media sosial, penulis ingin menyarankan agar pihak BAKOHUMAS Sidoarjo harus lebih tegas lagi pada Instansi Dinas Pemerintah terkait, yaitu harus mampu berkomunikasi dan mengkoordinir ketika ada aduan dari masyarakat yang menyangkut Instansi Dinas Pemerintah terkait, tidak hanya untuk melayani masyarakat saja, Pihak BAKOHUMAS Sidoarjo harus juga mampu menggerakkan Instansi Dinas Pemerintah agar bisa bekerja dan melayani masyarakat di Sidoarjo. Pada pelaksanaannya di media sosial pihak BAKOHUMAS Sidoarjo seharusnya juga punya website/forum tersendiri khusus untuk menampung aduan dari masyarakat di Sidoarjo saja, agar bisa lebih efektif dan menjadi satu wadah dalam menampung aduan masyarakat. Karena jika ada website/forum sendiri bisa memudahkan dalam melayani tentang aduan masyarakat di media sosial. Kalaupun sudah ada program lain dari Pemerintahan seharusnya bisa dimaksimalkan program tersebut agar masyarakat bisa tahu secara luas dan bisa beralih untuk menggunakan website/forum tersebut. BAKOHUMAS Sidoarjo harus bisa melayani dengan lebih sabar pada masyarakat dan kedepannya harus bisa meningkatkan pelayanan informasi secara meluas. Semoga bisa terus melayani dan membantu masyarakat di Sidoarjo demi menuju Sidoarjo yang lebih baik.

- Arifin, Anwar, 1984, *Strategi Komunikasi*, Bandung : Armico
- Arifin, Anwar, 2003, *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Cangara, Hafied, 2013, *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*, Jakarta : PT Raja Grafindo.
- Effendy, Onong Uchjana, 2005, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Onong Uchjana, 2008, *Dinamika Komunikasi*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Sumber Internet.

- BAKOHUMAS Sidoarjo,
<https://bakohumassidoarjo.wordpress.com/apa-humas-itu/>, 10 Februari 2020 (14.50).
- BAKOHUMAS Sidoarjo,
<https://bakohumassidoarjo.wordpress.com/peraturan-perundangan/>, 10 Februari 2020 (15.00).

6. REFERENSI