**FUNGSI HUMAS DALAM MEMBERIKAN INFORMASI KEGIATAN MELALUI FACEBOOK PEMERINTAH KOTA MANADO**

Fhadila Rusli Rasyid, J.P.M. Tangkudung, Sintje, A. Rondonuwu

Program Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Sam Ratulangi Manado, Jl. Kampus Bahu, 95115, Indonesia

Email: fhadilarusli9872@gmail.com

**ABSTRAK**

**Salah satu kegiatan Hubungan Masyarakat (HUMAS) Pemerintah dalam bidang kebijakan public adalah memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintah kepada masyarakat. Facebook merupakan media sosial yang banyak digunakan baik oleh masyarakat atau instansi. Demikian pula Pemerintah Kota Manado mempunyai akun Facebook yang bernama Pemerintah Kota Manado yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado. Berdasarkan rumusan masalah dalam penilitian ini adalah Bagaimana Fungsi Humas dalam hal ini di Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Memberikan Informasi Kegiatan Melalui Facebook Pemerintah Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif yaitu memintakan informasi kepada para narasumber yang berkompeten dengan masalah penelitian kemudian diinterpretasikan oleh peneliti kedalam subjek peneliti. Pendekatan metode kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena dalam suatu konteks tertentu dengan memanfaatkan metode ilmiah. Dalam penelitian ini lebih menitik beratkan pada proses daripada hasil, penelitian ini mendeskripsikan suatu realitas secara terperinci dan jelas tentang Fungsi Humas Dalam Memberikan Informasi Kegiatan Melalui Facebook Pemerintah Kota Manado yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Kesimpulan; Melalui Facebook Pemerintah Kota Manado tersebut (1) Dengan memberikan informasi yang mudah dimengerti masyarakat, sederhana, dan sesuai dengan realita, (2) Dengan menerapkan kebijakan dan program pemerintah, misalnya: Kebersihan Lingkungan, Mencegah Penyebaran Covid 19, Perlindungan Tenaga Kerja Perempuan, Pemulihan Ekonomi Nasional, dll, (3) Serta memberikan pemahaman dan pengertian kepada masyarakat tentang peraturan dan perundang – undangan atau segala hal yang mempunyai pengaruh terhadap kehidupan masyarakat**.

**Kata kunci: , Fungsi Humas, Informasi Kegiatan, Facebook**

*ABSTRACT*

*One of the Government's Public Relations (HUMAS) activities in the field of public policy is to provide various information about government policies to the public. Facebook is a social media that is widely used by both the community and agencies. Likewise, the Manado City Government has a Facebook account called the Manado City Government which is managed by the Manado City Communications and Information Office. Based on the formulation of the problem in this research, how is the function of public relations in this case at the Department of Communication and Information in Providing Information on Activities Through the Manado City Government Facebook. This study uses a qualitative research method, namely asking for information from resource persons who are competent with the research problem and then interpreted by the researcher into the research subject. The qualitative method approach aims to understand phenomena in a particular context by utilizing the scientific method. In this study, which focuses on the process rather than the results, this study describes a reality in detail and clearly about the function of public relations in providing information on activities through the Manado City Government Facebook carried out by the Department of Communication and Information. Conclusion; Through the Manado City Government Facebook (1) By providing information that is easy for the public to understand, simple, and in accordance with reality, (2) By implementing government policies and programs, for example: Environmental Hygiene, Preventing the Spread of Covid 19, Protection of Female Workers, Recovery National Economy, etc., (3) As well as providing understanding and understanding to the public about the laws and regulations or all matters that have an influence on people's lives.*

*Keywords: Public Relations Function, Activity Information, Facebook*

**PENDAHULUAN**

H

Ubungan masyarakat adalah praktik mengelola penyebaran informasi antara individu atau organisasi dengan penerima informasi. Di Indonesia Humas secara institusional baru tampak pada tahun 1950-an. Akan tetapi, profesi Humas diakui sejak terbentuknya Bakohumas (badan koordinasi Hubungan Masyarakat) pada tanggal 13 Maret 1971. Bakohuman ini menghimpun para pejabat dan staf Humas di lingkungan Depatermen, Lembaga-Lembaga pemerintahan dan BUMN. Perkembangan Humas di Indonesia cukup pesat, ada 3 faktor yang melatar belakangi yaitu: Pertama cepatnya kemajuan teknologi, kedua pertumbuhan ekonomi dan yang ketiga adalah kebutuhan masyarakat akan informasi yang akurat. Sebagai lembaga pertama di Indonesia yang menghimpun para praktisi Humas adalah Perhumas (Perhimpunan Hubungan Masyarakat). Lembaga ini didirikan (berbadan Hukum) pada tanggal 12 Desember 1972. Pendirinya dari kalangan swasta dan pemerintahan antara lain, adalah Wardiman Djojonegoro, Brijen Soemarhadi, Marah Joenoes, Nana Sutrisna (Pejabat Departemen Luar Negeri Faisal Tamim (pejabat Depdagri), R.M. HDJ. Wibowo, Dr. Alwi Dahlan, Drs. Soemadi (Mantan Direktur TVRI) Imam Sajono (konsutan Humas), Wisaksono Noeradi (Pimpinan Biro Iklan Matari) dan beberapa tokoh lainnya. Perhumas dibetuk dengan tujuan meningkatkan keterampilan profeisional Humas, memperluas dan memperdalam pengetahuan teknis Humas dan sebagai wahana pertemuan para praktisi Humas. Perhumas telah tercatat sebagai anggota IPRA *(International public Relations Association)* yang berpusat di Jenewa Swiss, serta turut merintis pembentukan FAPRO *(Federation of ASEAN Public Relations Organizations)* pada awal 1980-an (Anggoro, 2000: 57-58). Humas dalam lembaga pemerintah (departemen, lembaga non departemen, Badan usaha Milik Negara/BUMN) merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi tentang kebijakan program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintah kepada masyarakat. Di semua Negara, khususnya Negara berkembang seperti Indonesia, lembaga kehumasan sangatlah diperlukan. Humas ini merupakan kelanjutan dari proses penetapan kebijakan, pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang disesuaikan dengan kepentingan orang atau golongan, agar lembaga/instansi dimana Humas itu berada memperoleh kepercayaan dari publiknya, yaitu masyarakat dalam arti luas. Pelayanan dan sikap yang baik sangat penting demi terciptanya pengertian dan penghargaan yang sebaik – baiknya. Di era Globalisasi yang tengah dilanda oleh Pandemi seperti saat ini, instansi pemerintahan dituntut untuk lebih aktif dan luwes dalam menyikapi situasi dan kondisi lingkungan sekitar dimana instansi ini berada. Fungsi Humas Pemerintah Kota Manado dalam memberikan informasi kepada publik saat ini dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Hal tersebut sangat penting perananya, karena fungsinya bukan saja sebagai alat propaganda pemerintah, tapi harus juga menjadi jembatan penghubung yang menjembatani kepentingan pemerintah dan masyarakat. Juga mengatur lalu-lintas, sirkulasi informasi internal dan eksternal, dengan memberikan informasi serta penjelasan seluas mungkin kepada *public* (masyarakat) mengenai kegiatan, kebijakan, program, serta tindakan-tindakan dari lembaga atau organisasinya, agar dapat dipahami sehingga memperoleh *public support.* Facebook merupakan media sosial yang banyak digunakan baik oleh masyarakat dan instansi. Demikian pula dengan Pemerintah Kota Manado mempunyai akun facebook yang bernama Pemerintah Kota Manado yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika memberikan informasi kepada pihak esternal dengan mengunggah kegiatan-kegiatan, tindakan-tindakan, berbagai program dan kebijakan Pemerintah Kota Manado agar diketahui publik. Informasi tersebut dapat dikomentari oleh pembaca.

**METODE PENELITIAN**

**J**

**enis Penelitian;** Metode yang digunakan dalam penelitian untuk menemukan Fungsi Humas Dalam Memberikan Informasi Kegiatan Melalui Facebook Pemerintah Kota Manado menggunakan metode Kualitatif, yaitu memintakan informasi kepada para narasumber yang berkompeten dengan masalah penelitian kemudian diinterpretasi oleh peneliti kedalam subjek peneliti. Pendekatan metode kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena dalam suatu konteks tertentu dengan memanfaatkan metode ilmiah. Sugiyono (2016) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti merupakan instrument kunci, dimana sumber data dilakukan secara purposive, dengan menggunakan Teknik trianggulasi dan analisis bersifat induktif, serta hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian kualitatif lebih menitikberatkan pada proses daripada hasil. Penelitian ini akan mendesktipsikan suatu realitas secara terperinci dan jelas tentang Fungsi Humas Dalam Memberikan Informasi Kegiatan Melalui Facebook Pemerintah Kota Manado yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. **Lokasi Penelitian;** Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Walikota Manado, khususnya di Dinas Komunikasi dan Informatika. **Tujuan Penelitian;** untuk mengetahui Fungsi Humas dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Dalam Memberikan Informasi Kegiatan Melalui Facebook Pemerintah Kota Manado. **Teknik Pengumpulan Data;** Metode pengumpulan data yang penulis ambil adalah menggunakan Wawancara. Wawancara bisa dilakukan secara terstruktur, semi-struktural atau tidak terstruktur. Adapula istilah in-depth interview yang berarti wawancara secara mendalam. In-depth interview umumnya dilakukan dalam bentuk semi-struktural atau tidak terstruktur. Seperti Teknik observasi, wawancarajuga bisa dilakukan secara online lewat perantara teknologi digital.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

F

acebook adalah sebuah situs jejaring sosial yang memungkinkan pengguna dapat saling berinteraksi dengan pengguna lainnya di seluruh dunia. Facebook menawarkan berbagai fitur canggih yang belum pernah ada disosial media sebelumnya. Selain dapat bertukar pesan, dengan facebook seorang pengguna dapat menciptakan halaman pribadi, menambahkan teman, membuat dan meng*update* status, memagikan berbagai jenis konten, video call dan banyak lagi. Pemerintah Kota Manado menggunakan facebook sebagai media informasi bagi masyarakat Kota Manado tentang kegiatan – kegiatan, kebijakan program dari Pemerintah untuk diketahui masyrakat, atau publik. Saat ini jumlah *followers* atau pengikut Facebook Pemeruntah Kota Manado sebanyak 80.434 orang. Selain postingan dari Pemerintah Kota Manado, masyarakat juga bisa memberi komentar tentang apa yang diinformasikan dalam bentuk kata – kata ataupun gambar – gambar. Facebook Pemerintah Kota Manado juga menyediakan informasi dalam bentuk ulasan berita, foto dan video. Tersedia juga kolom “Tanya Pemerintah Kota Manado”, sehingga masyarakat bisa chat apa yang akan ditanyakan. Penelitian ini megkaji lebih dalam tentang Bagaimana Fungsi Humas dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika mengatur lalu – lintas, sirkulasi informasi eksteral melalui Facebook Pemerintah Kota Manado dengan memberikan informasi serta penjelasan seluas mungkin kepada *public* (masyarakat) mengenai kebijakan, program, serta tindakan – tindakan, dari pemerintah, agar dapat dipahami sehingga memperoleh *public support (*dukungan publik) dan *public acceptance* (penerimaan publik), dengan melihat bagaimana informasi yang disampaikan melalui Facebook Pemerintah Kota Manado tersebut dapat (1) humas pemerintah dibentuk untuk mempublikasikan atau mempromosikan kebijakan – kebijakan pemerintah, (2) memberikan informasi tentang kebijakan, rencana – rencana serta hasil kerja institusi, dan (3) serta memberikan pemahaman atau pengertian kepada masyarakat tentang peraturan dan perundang – undangan atau segala hal yang mempunyai pengaruh terhadap kehidupan masyarakat. Facebook Pemerintah Kota Manado memiliki dampak besar dalam mengurangi biaya pengumpulan, distribusi dan akses terhadap informasi pemerintah. Facebook Pemerintah Kota Manado memberikan akses informasi dan transparansi, akuntabilitas, serta layanan *public*. Dengan adanya Facebook Pemerintah Kota Manado, masyarakat bisa memonitor dan mengikuti aktivitas pemerintah, juga sebagai alat kontrol masyarakat terhadap kebijakan – kebijakan pemerintah. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, diharapkan pula pemerintah dapat memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih. Dengan adanya Facebook Pemerintah Kota Manado menjadi bukti nyata keseriusan pemerintah dalam menyelenggarakan E-Government. Informasi yang disampaikan melalui Facebook Pemerintah Kota Manado oleh Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan pelaksanaan Fungsi Humas yaitu penyebaran informasi serta penjelasan seluas mungkin kepada Publik (masyarakat) mengenai kebijakan, program, serta tindakan – tindakan dari lembaga atau organisasinya, agar dapat dipahami sehingga memperoleh *public support* (dukungan publik) dan *public acceptance* (penerimaan publik).

**KESIMPULAN**

F

ungsi Humas dalam hal Ini Dinas Komunikasi dan Informatika memberikan informasi kepada eksternal melalui Facebook Pemerintah Kota Manado dengan memberikan informasi serta penjelasan seluas mungkin kepada Publik (masyarakat) mengenai kebijakan, program, serta kegiatan – kegiatan pemerintah yang terbaru dan dilakukan secara berkelanjutan. Facebook agar dapat dipahami sehingga memperoleh *public support* (dukungan publik) dan *public acceptance* (penerimaan publik). Melalui Facebook Pemerintah Kota Manado tersebut (1) Dengan memberikan informasi yang mudah dimengerti masyarakat, sederhana, dan sesuai dengan realita, (2) Dengan menerapkan kebijakan dan program pemerintah, misalnya: Kebersihan Lingkungan, Mencegah Penyebaran Covid 19, Perlindungan Tenaga Kerja Perempuan, Pemulihan Ekonomi Nasional, dll, (3) Serta memberikan pemahaman dan pengertian kepada masyarakat tentang peraturan dan perundang – undangan atau segala hal yang mempunyai pengaruh terhadap kehidupan masyarakat.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku:**

Abdurrachman, Oemi. 1995. Dasar – dasar Public Relations. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Anggoro M. Linggar, 2000. Teori dan Profesi Kehumasan. Bumi Aksara. Jakarta

Ardianto, Elvinaro, Dr, Msi. 2011. Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

A.W Widjaja. 1993. Komunikasi dan Hubungan Masyarakat. Jakarta: Bumi Aksan.

Effendy, Onong Uchjana. 1990. Ilmu Komunikasi dan Praktek. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 1999. Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi. Bandung: Citra Aditya Bekti.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2006. Hubungan Masyarakat. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Effendy, Onong Uchjana, Prof. Drs, MA. 2013. Hubungan Masyarakat. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Erwino Fially Kindangen. 2015. Penerapan Fungsi Humas Sesuai Struktur Organisasi Perusahaan (studi di Hotel Gran-Puri Manado). Skripsi Ilmu Komunikasi: Manado.

Gruning, James E. Todd Hunt. 1984. Managing Public Relations. Holt Reinhart Winston, Inc. Green, P. S. (1994). Winning PR tactics. London: Pitman Publishing.

Gruning, J. E., & White, J. (1992). The effect of worldviews on public relations theory and practice. In J. E. Gruning (Ed.), Excellence in public relations and communications management. Hillsdale, NJ: Lawrance Erlbaum Assosicates, Inc.

Kusumawati, Frida. 2002. Dasar – dasar Humas. Ghalia Indonesia.: Jakarta.

Krisyantono, Rachmat. 2010. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana.

Lattimore, Dan, dkk. 2010. Public Relations Teori dan Praktik edisi 3. Jakarta: Salemba Humanika.

Moleong,J. Lexy, Dr, MA, 2000. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Rosdakarya.

Mulyana, Deddy. 2005. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mukarom, Zaenal, and Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. Membangun Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Pustaka Setia.

Rachmadi, F. 1994. Public Relations Dalam Teori dan Praktek. Jakarta: Galamedia Pustaka Utama.

Rachmat Kriyantono, S.Sos, Msi. 2010. Teknik Praktis Riset Komunikasi (Disertai Contoh Praktis Riset media, Public relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran). Jakatrta: Kencana Prenada Media.

Rhenald Kasali. 2005. ManajemenPublicRelations. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.

Rosady Ruslan, SH, MM.2004. Metode Penelitian Public relations dan Komunikasi. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Rochma A. Hidayah. 2015. Kajian tugas dan fungsi hubungan masyarakat di kantor Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

Ruslan, Rosady. 1999. Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017. Metode Penelitian Public Relations & Komunikasi. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Sugiyono, Prof. Dr, 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2001. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif. Bandung: Alvabet CV.

Suhandang, Kustadi, 2004. Public relations Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sunarto,H. Prof, Dr, M.Si. 2013. Humas Untuk Layanan Publik. Jakarta: Universitas.

Sarbidin, Masrul dan Marsia Sumule. 2016. Pelaksanaan fungsi humas dua arah dalam meningkatkan kinerja bidang humas pada kantor bupati Muna.