

PERAN KOMUNIKASI PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA DALAM MENYIKAPI TUNTUTAN MASYARAKAT

TRY HANDIKA

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, ²Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (Jl. Kapten Muchtar Basri No.3, Glugur Darat II, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20238)

tryhandika@gmail.com

ABSTRAK

Biro Humas dan Keprotokolan adalah seorang Humas harus mampu memberikan Informasi, mendidik, meraih simpati dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu untuk membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi. Humas juga dapat diartikan sebagai jembatan untuk membangun suasana yang kondusif dalam menciptakan solusi antar berbagai komunikasi, baik internal maupun eksternal dalam rangka membangun citra dari institusi atau Pemerintah. Humas juga berperan dalam membina hubungan yang harmonis dengan masyarakat dan membina martabat instansi dalam pandangan masyarakat, guna memperoleh pengertian, kepercayaan dan dukungan dari masyarakat. Kinerja Humas Pemerintah biasanya membantu dalam menjalankan suatu program Pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu yang ditargetkan pemerintah. Humas berperan dalam memberikan Informasi kebijakan Pemerintah, memberiktan sanggahan mengenai suatu pemberitaan yang dapat merugikan pemerintah dan menginformasikan berbagai kebijakan Pemerintah kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Peran Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Utara dalam menyikapi tuntutan masyarakat melalui Web dan media sosial yang dimiliki oleh Humas. Metode yang digunakan oleh penulis menggunakan metode dekriftif kualitatif, untuk Informan yang dibutuhkan penulis sejumlah empat orang untuk menjadi yang dibutuhkan penulis, teknik pengumpulan data yang digunakan ada beberapa yaitu dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi yang digunakan oleh penulis. Hasil yang ditemukan pada penelitian ini adalah bahwa Humas selalu merespon tuntutan masyarakat melalui media dengan melakukan kinerja Humas dalam bentuk memberikan jawaban atau tuntutan masyarakat dimedia sosial Pemprov secara cepat yaitu satu hari setelah masyarakat menyampaikan keluhan atau tuntutan dimedia sosial Pemprov. Disamping itu Humas juga memfollowup tuntutan masyarakat tersebut dengan menyampaikannya kepada pimpinan

Kata Kunci : Peran komunikasi Humas, Media

PROVINCIAL GOVERNMENT COMMUNICATION ROLE NORTH SUMATRA IN RESPONDING TO COMMUNITY'S DEMANDS

ABSTRACT

The Bureau of Public Relations and Protocol is a Public Relations officer who must be able to provide information, educate, gain sympathy and arouse public interest in something to make people understand and accept a situation. Public relations can also be interpreted as a bridge to build a conducive atmosphere in creating solutions between various communications, both internal and external in order to build the image of the institution or the government. Public Relations also plays a role in fostering harmonious relations with the community and fostering the dignity of the institution in the eyes of the community, in order to gain understanding, trust and support from the community. Government Public Relations Performance usually assists in carrying out a Government program to achieve certain goals targeted by the government. Public Relations plays a role in providing information on government policies, providing refutation of news that can harm the government and informing various government policies to the public. The purpose of this study is to find out the role of the Public Relations of the North Sumatra Provincial Government in responding to public demands through the Web and social media owned by Public Relations. The method used by the author uses a qualitative descriptive method, for the informants needed by the author as many as four people to become what the author needs, there are several data collection techniques used, namely by using interviews, observation and documentation used by the author. The results found in this study are that Public Relations always responds to public demands through the media by carrying out public relations performance in the form of providing answers or demands of the community on the social media of the provincial government, one day after the community submits complaints or demands on the social media of the provincial government. Besides that, Public Relations also follows up the demands of the community by submitting them to the leadership

Keywords: *The role of public relations communication, media*

PENDAHULUAN

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) pada tanggal 30 April 2010 merupakan momentum penting dalam mendorong keterbukaan di Indonesia. Dalam mendukung semangat keterbukaan informasi, Provinsi Sumatera Utara telah ditetapkan Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 71 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Provinsi Sumatera Utara yang ditindaklanjuti dengan penetapan Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 188.44/764/KPTS/2017 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara.

UU KIP telah memberikan landasan hukum terhadap hak setiap orang dalam memperoleh informasi publik. UU KIP mengamanatkan setiap badan publik mempunyai kewajiban dalam menyediakan dan melayani permohonan informasi publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan dan dengan cara sederhana. Untuk memberikan pelayanan informasi, setiap badan publik menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Salah satu tugas PPID adalah menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan tugas tersebut, PPID Provinsi Sumatera Utara menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara melalui Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 188.44/765/KPTS/2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara.

Dengan adanya SOP ini, diharapkan implementasi UU KIP dapat berjalan efektif, sehingga hak dan kewajiban badan publik maupun pemohon informasi dapat dilaksanakan dengan optimal sesuai dengan tujuan UU KIP.

Hubungan masyarakat (Humas) atau yang biasa disebut dengan Public Relation (PR), menjadi hal yang tidak asing disetiap lembaga pemerintah, lembaga

pendidikan maupun lembaga perusahaan. Humas adalah kegiatan komunikasi dalam organisasi yang berlangsung dua arah dan timbal balik dan memiliki peranan penting dalam setiap lembaga karena humas menjadi salah satu strategi dalam menciptakan dan meningkatkan citra pemerintahan.

Posisi Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh suatu manajemen organisasi sedangkan citra adalah tujuan dari suatu organisasi. sebagai sebuah profesi, seorang Humas harus mampu memberikan informasi, mendidik, meraih simpati dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu untuk membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi.

Humas juga berperan dalam membina hubungan yang harmonis dengan masyarakat dan membina martabat instansi dalam pandangan masyarakat, guna memperoleh pengertian, kepercayaan dan dukungan dari masyarakat. Kineja Humas Pemerintah biasanya membantu dalam menjalankan suatu program Pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu yang ditargetkan oleh Pemerintah. Selain itu, peran humas pemerintah juga berperan penting dalam membangun dan memberikan informasi baik secara internal dan eksternal.

Bila dilihat secara eksternal, biasanya Humas berperan dalam memberikan informasi kebijakan pemerintah, memberikan sanggahan mengenai suatu pemberitaan yang dapat merugikan Pemerintah dan menginformasikan berbagai kebijakan Pemerintah kepada masyarakat.

Keberadaan kehumasan secara fungsional merupakan keharusan dan secara operasional upaya menyebarluaskan suatu kegiatan atau aktivitas dari instansi yang bersangkutan. Yang ditunjukkan baik untuk membina hubungan kedalam organisasi itu sendiri, maupun kepada masyarakat luas. Humas menjadi salah satu alat atau saluran "the public relations as tools or channels of

government publication”, untuk memperlancar jalannya interaksi dan penyebaran informasi. Menjalankan kegiatannya, maka Humas membutuhkan dukungan dan partisipasi dari masyarakat. Tanpa adanya dukungan dan peran serta dari masyarakat, maka kegiatan kehumasan dalam pemerintah tidak akan dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan rencana dan kebijakan yang telah ditetapkan.

Kantor Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretaris Daerah Gubernur Provinsi Sumatera Utara merupakan suatu instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Berbagai program kegiatan maupun fasilitas yang dimilikinya, instansi ini senantiasa berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, khususnya anggota Biro Humas. Banyak masyarakat yang tidak menyadari betapa sangat pentingnya instansi ini. Kantor Biro Humas dan Keprotokolan Sekretaris Daerah Sumatera Utara menyimpan beragam informasi dalam bentuk arsip dan dokumentasi yang bisa diakses oleh publik. Namun yang terjadi sekarang adalah, masyarakat hanya menilai bahwa instansi ini hanyalah sebagai tempat sarana tentang kegiatan gubernur, pimpinan daerah dan pemeritahan saja bukan dijadikan sebagai lumbung informasi untuk masyarakat Sumatera Utara.

Humas bagian Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparatur pemerintahan terkait berupa sumbangan pikiran suara, gagasan, keluhan, pengaduan, yang bersifat membangun. Humas bidang Pengaduan memiliki bentuk-bentuk pengaduan yaitu, Pertama melalui Media Cetak seperti Buletin Sumut, Kedua, melalui media online ke salah satu media sosial yang dimiliki pemerintah Sumatera Utara yaitu instagram Humas Sumut dan juga bisa melalui pengaduan dari sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N-Lapor). Ketiga, Masyarakat bisa melakukan pengaduan dengan cara melakukan menelpon ke Custemer Servise dengan No Telepon (061) 4156000 atau melalui email

sumuthumas@gmail.com, Keempat, masyarakat bisa langsung melakukan pengaduan langsung Biro Humas dan Keprotokolan Sekretaris daerah yang berada di Jalan Pangeran Diponegoro No.30 Kecamatan Medan Polonia.

Seiring dengan perkembangan era reformasi dan keterbukaan informasi publik, peran Humas semakin strategis. Sebagai komunikator publik, fungsi humas pemerintah harus mensosialisasikan kebijakan lembaganya, memberikan pelayanan, menyebarluaskan pesan atau informasi serta mengedukasi masyarakat mengenai kebijakan hingga program-program kerja lembaganya kepada masyarakat. Humas juga bertindak sebagai mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak dan menampung aspirasi serta memperhatikan keinginan-keinginan publiknya dilain pihak, dan berperan menciptakan suasana yang kondusif.

Ada beberapa data yang diperoleh dari media online proses tuntutan masyarakat atau pengaduan masyarakat dalam upaya untuk mendapatkan bantuan dari Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, daata yang diperoleh dari media TribunMedan.com, memperoleh data 232 tuntutan atau pengaduan masyarakat dan satu lagi mendapatkan data dari Diskominfo Medan 962 tuntutan masyarakat atau pengaduan masyarakat. Untuk itu Humas Pemerintah harus dapat mengenali jati dirinya sebagai produser informasi dengan mengembangkan konten informasi yang profesional terhadap publik, utamanya mengenai kinerja lembaganya. Pada hakikatnya, pemerintah harus menjalankan fungsi publiknya secara produktif, efektif dan efisien. Humas Pemerintah juga dituntut bersinergi dan berkoordinasi menjaga citra pemerintah secara keseluruhan. Publik akan menilai baik atau buruknya citra pemerintah secara keseluruhan, tidak parsial.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yaitu penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji

hipotesis atau membuat prediksi. Penelitian dengan metode deskriptif kualitatif yaitu teknik yang menggambarkan, memaparkan dan menginterpretasikan objek yang diteliti dengan sistematis sehingga peneliti dapat mengetahui bagaimana peran Biro Humas dan Keprotokolan Sekretaris Daerah dalam menyikapi tuntutan masyarakat melalui observasi dan wawancara mendalam terhadap informan.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk mendukung hasil penelitian sebagai berikut:

a. Data primer

Data primer adalah yang langsung diperoleh dari data sumber pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian, sumber data ini merupakan data mentah yang kelak akan diproses untuk tujuan-tujuan tertentu sesuai kebutuhannya. Dengan demikian, data primer diperoleh dari sumber data primer, yaitu sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan, yaitu: Wawancara dan observasi

b. Data Sekunder

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan dokumentasi yang ada di lokasi penelitian serta sumber yang relevan dengan obyek penelitian.

Menurut Moleong (2007:239) analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah – milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintetiskan, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain sebagaimana yang telah dijelaskan, penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan analisis datanya bersifat kualitatif. Namun sebelum mengolah dan menganalisis data yang terkumpul, terlebih dahulu melakukan

pengecekan ulang. Setelah data yang diperlukan sudah terkumpul semua, kemudian penulis mengolahnya dengan teknik deskriptif yaitu teknik yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan atas satu fenomena terhadap objek yang diteliti.

HASIL

Data Informan

Data yang diperoleh dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi langsung ke lapangan dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap orang yang mempunyai kapasitas dalam objek penelitian ini sejumlah 4 orang. 2 orang kepala Sub bagian, 2 orang Staff Biro Humas dan Keprotokolan.

Peran Humas

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dengan cara mendatangi langsung kelapangan setiap Informan yang diwawancarai. Humas sebagai wadah masyarakat untuk menerima segala tuntutan masyarakat, dari hasil wawancara dengan Narasumber Bapak Parada Al Muqtadir Humas selaku Sosial Media Specialist, bagaimana cara dalam menyikapi tuntutan masyarakat dalam media, Biro Humas dan Keprotokolan memiliki Web secara resmi Nama web tersebut <https://humas.sumutprov.go.id/> sudah diresmikan sejak Tahun 2017. Web tersebut dikelola oleh tim layanan media dan Informasi yang di naungi Biro Humas sendiri, Web tersebut merupakan fungsinya untuk memberikan layanan publik dan web tersebut memberikan Informasi yang terkait mengenai pembangunan yang dilakukan oleh Provinsi Sumatera Utara, peraturan-peraturan yang dibuat oleh pemimpin Kepala Daerah, dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemimpin Kepala Daerah, dan mengenai kebudayaan. Untuk di Web tersebut fitur yang dibanyak dimanfaatkan oleh masyarakat yaitu Fitur Profil dan Fitur E-KLIPING yang banyak dikunjungi oleh masyarakat di Fitur Web tersebut.



Gambar 1 Wawancara dengan Sosial Media Spesialist

Dari Hasil wawancara dengan Narasumber Parada Al Muqtadir selaku Sosial Media Spesialist Data yang diketahui perata-rata pengaduan masyarakat sekitar 500 - 800 orang perbulannya, proses pengaduan masyarakat yang diterima oleh Humas yaitu berupa dari kolom komentar yang ada di Web tersebut, dalam menyampaikan kritik ke Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.



Gambar 2. Website Humas Sumut

Humas sebagai wadah untuk masyarakat Humas selalu memberikan Respon kepada masyarakat atas kritik yang diberikan masyarakat. Menurut Narasumber Surya Rahmadhan selaku Staff TU Humas, dalam Mekanisme Humas dalam menanggapi keluhan masyarakat melalui Web, Humas akan memberikan respon dan menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat ,setiap pertanyaan yang masyarakat berikan akan segera dijawab perharinya atau bisa juga perminggunya untuk menjawab keluhan masyarakat yang di Web tersebut, masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk

menerima jawaban dari Humas Pemprov karena sudah ada yang mengelolah Web tersebut untuk menjawab pertanyaan yang masyarakat berikan kepada Humas



Gambar 3 Wawancara dengan Staff TU Humas

Terkait proses pengaduan masyarakat yang di Web ingin melakukan pengaduan kepada Operasi Perangkat Daerah (OPD) atau Dinas-Dinas tertentu, maka Humas siap untuk memproses dan menindaklanjuti agar disampaikan kepada OPD atau Dnas-Dinas terkait jika mempunyai masalah dalam kebijakan tertentu atau peraturan tersebut. Humas segera memproses dan menyampaikan masalah tersebut kepada OPD atau Dinas-Dinas yang masyarakat inginkan agar segera menerima jawaban dan menyelesaikan masalah tersebut dengan masyarakat dan menyikapi tuntutan masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Sama dengan Narasumber kedua diatas, Narasumber ketiga Bapak Salman selaku Kasubag Hubungan antar Lembaga ini juga mengatatakan hal yang sama dengan Narasumber kedua sama, Mekanisme Humas dalam menyikapi tuntutan masyarakat dalam Media ini akan berusaha untuk selalu merespon kritik dari masyarakat dengan secepat mungkin, karena Humas selalu memberikan layanan Informasi, dan layanan publik kepada masyarakat, di zaman teknologi seperti saat ini Humas selalu memudahkan masyarakat untuk memberikan sarana kritikan masyarakat melalui media Web yang disediakan oleh Humas sendiri.

Dari Narasumber Bapak Salman selaku Kasubag Hubungan antar Lembaga, Humas akan mengevaluasi apa-apa aja yang masyarakat inginkan dalam menyampaikan kritikan yang di Web melalui kolom komentar, maka dari itu Humas melakukan evaluasi seminggu sekali, gimana perkembangan dan dalam memberikan Informasi dan layanan Publik kepada masyarakat agar menjadi lebih baik lagi.

Dalam menyikapi tuntutan masyarakat Humas bekerja keras agar selalu bisa dapat menjadi wadah bagi masyarakat yang menyampaikan kritikan dan aspirasi kepada Pemimpin Kepala Daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, Humas selalu bersedia menerima keluhan dari masyarakat sendiri, baik dari Web maupun secara langsung dalam menyampaikan kritikan dan aspirasinya kepada Pemimpin Kepala Daerah, selain itu masyarakat juga sering menyampaikan kritikan ke OPD atau dinas-dinas terkait disini peran Humas untuk bisa membantu masyarakat dengan mengkoordinasikan ODP atau Dinas-Dinas tersebut.

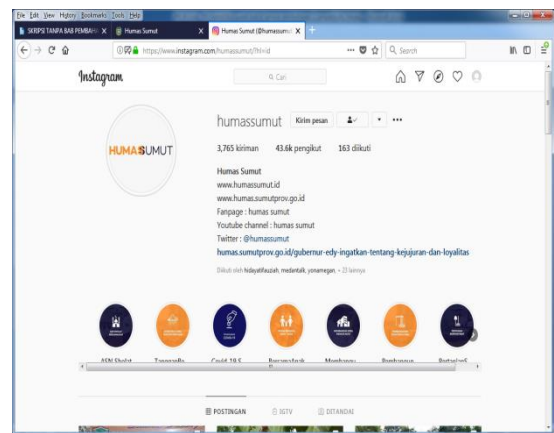


Gambar 4. Wawancara dengan Kasubag Hubungan Antar Lembaga

Peran Komunikasi Humas Dalam Media Sosial

Selain media web, Humas juga mempunyai media sosial, baik berupa instagram, twitter, facebook bahkan youtube juga ada. Humas harus selalu mengikuti zamannya teknologi saat ini, Humas selalu memberikan sarana dan kemudahan untuk masyarakat

menyampaikan keluhan dan kritiknya kepada pemerintah Daerah melalui media sosial yang dimiliki oleh Humas. Humas memiliki Instagram yang nama yaitu Humas Sumut, Instagram itu dibuat pada tahun 2017, tim Layanan Media dan Informasi yang mengelolah akun tersebut. Menurut Narasumber Parada Al Muqtadir selaku Sosial Media Spesialist Fungsi Instagram tersebut dibuat untuk memberikan Informasi dan Layanan Publik, Layanan Informasi seperti, kegiatan Gubernur dan Wakil Gubernur dan kebijakan-kebijakan dan Pembangunan-pembangunan yang ada yang dibuat oleh kepala Daerah akan di posting melalui akun Instagram tersebut. Selain memberikan Informasi tersebut, di akun Instagram Humas Sumut juga memberikan informasi tentang bencana alam dan memberikan isu lainnya juga, tidak hanya itu Humas juga membahas tentang kebudayaan lokal yang ada di Sumatera Utara ini.



Gambar 5. Akun Instagram Humas Sumut

Masyarakat bisa memberikan kritiknya lewat Dm Instagram dan di kolom komentar, terkait apa yang disampaikan, sedangkan di media sosial sendiri Humas akan membalas secepat mungkin untuk dapat memproses atau membalas kritikan tersebut kepada masyarakat, dalam hal ini masyarakat harus menunggu jawaban dari Humas itu sekitar hitungan jam agar mendapat respon dari Humas melalui Instagram, respon di Instagram ini berbeda dengan

Web, karena di Instagram ini lebih cepat memberikan respon melalui media sosial Instagram ini. Agar masyarakat tetap mempercayai Humas sebagai wadah untuk pengaduan masyarakat kepada pemerintah Daerah. Menurut Narumber Parada Al Muqtadir Instagram tersebut sudah memenuhi standard dan peraturan-peraturan yang ada dalam memberikan Layan Informasi dan Layanan Publik untuk masyarakat.

Dalam menyikapi tuntutan masyarakat Humas juga memilih kritikan yang membangun untuk Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, jadi Humas bukan menerima semua tuntutan masyarakat yang disampaikan melalui kritikan kepada Pemerintah Daerah. Di media sosial ini Humas selalu merespon baik masyarakat yang memberikan kritiknya untuk Pemerintah agar Pemerintah Daerah dapat lebih memperhatikan lagi masyarakatnya. Jika tidak direspon kritikan masyarakat oleh Humas berarti kritikan tersebut merupakan sangat tidak dapat memberikan solusi dari kritikan tersebut hanya menjelek-jelekan saja makannya kritikan atau tuntutan tersebut hanya di abaikan saja oleh Humas dan tim Layanan Media Informasi tersebut.

Menurut Narasumber Reza Prima, Mekanisme Humas untuk menyikapi tuntutan masyarakat melalui media sosial, Humas akan memberikan jawaban perhari untuk menjawab dari tuntutan masyarakat tersebut. Humas selalu koordinasikan kepada OPD atau Dinas-Dinas yang dirujuk oleh Masyarakat dalam menyelesaikan masalah atau isu-isu yang ada didalam masyarakat, Humas selalu bersedia melakukan audiensi kepada masyarakat jika ada masalah yang pada masyarakat, baik audiensi secara tatap muka ataupun melalui media sosial agar masalah atau isu-isu yang ada di masyarakat dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Humas akan mengevaluasi kinerja dari pegawai agar tetap memberikan Layanan Informasi melalui media sosial ini yang terbaik kepada masyarakat, Humas memantau setiap ada masalah dimasyarakat dan Humas akan segera memproses tuntutan masyarakat dan

akan melaporkan kejadian atau kritikan apa saja yang disampaikan oleh masyarakat, evaluasi ini akan dilaporkan kepada pimpinan dan pimpinan akan melaporkan hasil evaluasi ini kepada kepala Daerah. Dengan adanya evaluasi masyarakat tetap mempercayai Humas sebagai wadah tempat pengaduan masyarakat dan tempat kritikan kepada pemerintah dan Humas tetap dipercayai oleh masyarakat dengan kinerja yang bagus.

Dengan adanya Humas, masyarakat bisa mendapatkan Layanan Informasi dan layanan Publik, Humas harus memberikan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat bisa dapat mempercayai Pemerintahan kepala Daerah. Humas harus menerima segala tuntutan masyarakat yang diinginkan masyarakat, dan Humas bisa menjadi wadah yang terbaik untuk masyarakat, karena Humas yang akan menyampaikan ke pimpinan kepala Daerah dan Dinas- Dinas yang terkait bermasalah dalam masyarakat menyampaikan permasalahan atau isu-isu yang ada. Tanda adanya dukungan dan peran dari masyarakat maka segala kegiatan yang dilakukan Humas tidak akan dapat bisa berjalan dengan lancar sesuai dengan rencana dan kebijakan yang telah ditetapkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari bab-bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan dari penelitian ini yang berjudul Peran Komunikasi Pemerintah Sumatera Utara Dalam Menyikapi Tuntutan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Peran komunikasi Humas Pemerintah Daerah Sumatera Utara dalam menyikapi tuntutan masyarakat di Web dan di Media Sosial, masyarakat menyampaikan tuntutan yang menggunakan Web ini masyarakat hanya bisa menyampaikan tuntutannya melalui komentar saja yang ada dipemberitaan Web tersebut. Setelah masyarakat memberikannya komentar, maka proses yang dilakukan Humas untuk membelas komentarnya hanya jangaka satu hari saja untuk membalas komentar tersebut, jadi masyarakat tidak perlu menunggu lama

untuk mendapatkan respon dari humas tersebut karena sudah ada tim media dan Layanan Informasi yang akan menanggapi tuntutan apa saja yang diinginkan oleh masyarakat. Tidak ada fitur khusus yang di Web tersebut untuk menyampaikan tuntutan masyarakat atau menyampaikan kritikan dan saran untuk pemerintah Daerah Sumatera Utara

Peran komunikasi Humas Pemerintah Daerah Sumatera Utara dalam menyikapi tuntutan masyarakat di Media Sosial Instagram, masyarakat hanya bisa menyampaikan tuntutannya melalui komentar dan pesan atau biasanya disebut dengan DM Instagram yang tersedia di Instagram tersebut. Di Instagram ini masyarakat bisa melihat Informasi apa saja yang disampaikan Humas dengan menggunakan media sosial ini. Untuk proses masyarakat menyampaikan tuntutannya di Instagram ini, Humas akan merespon satu hari setelah masyarakat menyampaikan tuntutan atau kritikan kepada Humas, dalam hal ini yang dilakukan Humas selalu merespon berbagai tuntutan yang masyarakat berikan. Disisi lain Humas dalam memberikan Layanan Informasi dan Layanan Publik berupa kegiatan-kegiatan Gubernur dan Wakil Gubernur, kebijakan-kebijakan dan pembangunan yang Pemerintah lakukan. Humas juga memberi pengetahuan tentang kebudayaan yang ada di Sumatera Utara agar masyarakat bisa mengetahui berbagai macam kebudayaan yang ada di Sumatera Utara ini. Dalam hasil penelitian yang penulis lakukan, Humas selalu aktif diberbagai macam media sosial lainnya, Humas juga akan mengevaluasi satu minggu sekali apa saja yang di Instagram yang masyarakat inginkan dalam menyampaikan kritik dan saran dan Humas merespons dengan memberika jawaban di kolom komentar dan membalas DM Instagram dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Cutlip, M.S. (2006). *Effective Public Relations*, Jakarta: Kencana.
- Elvinaro. (2007). *Komunikasi Massa: Suatu pengantar*, Edisi Revisi. Bandung: Simbiosis
- Iriantara. (2007). *Community Relations Konsep dan Aplikasinya*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Morrisan. (2010). *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta : Prenada Media Grup.
- Nurudin. (2014). *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.
- Raudhonah. (2019). *Ilmu Komunikasi*. Depok : Raja Grafindo Persada.
- Ruslan. 2016. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.
- (2010). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.
- Sambo. (2019). *Media Relations Kontemporer*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif* Bandung: Alfabeta.
- (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwatno. (2018). *Pengantar Public Relation*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Syarifuddin, Suryanto. (2019). *Public Relations*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Widjaja. 2008. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.

JURNAL

- Anshori, A., & Adhani, A. (2019). Pengaruh Budaya dalam Pesan Politik Terhadap Perilaku Pemilih Kota Medan Pada Pemilu Tahun 2019.
- Adhani, A., & Priadi, R. (2017). PERSEPSI SISWA SEKOLAH MENENGAH ATAS TERHADAP SOSIALISASI PENYALAHGUNAAN NARKOBA DI KOTA MEDAN. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2), 194-205.
- Amini, N. R., Naimi, N., & Lubis, S. A. S. (2019). Implementasi Kurikulum Al-Islam dan Kemuhammadiyah dalam Meningkatkan Sikap Religiusitas Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Intiqad: Jurnal Agama Dan Pendidikan Islam*, 11(2), 359-372.
- Ardiyanti, Handrini. 2011. *Konsep DanRegulasiTv Lokal*

Dalam Kerangka Penguatan Budaya Lokal. <https://Jurnal.Dpr.Go.Id/Index.Php/Politica/Article/View/297> (diakses pada 17 januari 2020, 14:02 WIB)

- Daulay, M. R. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Mutasi Pegawai Dalam Rangka Pengembangan Karir Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Mandailing Natal (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara).
- Faustyna, F., & Jumani, J. (2017). Pengaruh Pengembangan Karir Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pelabuhan Indonesia I (PERSERO) Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 15(1).
- Fudzah, N., Bahri, S., & Khairani, L. (2020). pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dengan motivasi sebagai variable intervening pada pt. pos indonesia kantor regional i medan. *Jurnal AKMAMI (Akuntansi Manajemen Ekonomi)*, 1(3), 173-183.
- Handayani, A. (2018). *Pola Komunikasi Marketing Hotel Untuk Meningkatkan Occupancy Di Garuda Plaza Hotel Medan* (Doctoral dissertation).
- Hardiyanto, S., Lubis, F. H., & Hidayat, F. P. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Acara Islam Itu Indah Di Trans Tv (Studi Deskriptif Ibu-Ibu Perwiritan Lorong Pipa Kelurahan Sari Rejo Kecamatan Medan Polonia).
- Hardiyanto, S., & Romadhona, E. S. (2018). Remaja dan Perilaku Menyimpang. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(1), 23-32.
- Hardiyanto, S., & Pulungan, D. (2019). Komunikasi Efektif Sebagai Upaya Penanggulangan Bencana Alam di Kota Padangsidempuan. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 30-39.
- Hartanto, D. (2020). ANALISIS DAMPAK & ANTISIPASI PENYEBARAN EPIDEMIK (PERSPEKTIF SYSTEM THINKING). Kumpulan Makalah, *Jurnal Dosen*.
- Lestari, A. G. (2019). *Pola Komunikasi Kepala Desa Dalam Upaya Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pemanfaatan Alokasi Dana Desa* (Kabupaten Simalungun) (Doctoral dissertation).
- Lubis, H. (2018). Efektivitas Sosialisasi Pemilu dalam Rangka Meningkatkan Partisipasi Pemilih di KPUD Kabupaten Langkat.
- Marpaung, P. Y. (2019). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan (Doctoral dissertation).

- Munthe, N. B. (2020). Opini siswa tentang rencana penghapusan ujian nasional pada tahun 2021 (Studi Kasus Pada SMA Negeri 2 Medan). Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Nasution, N. (2020). Penerapan Model" Sosialisasi Spiritual Quotion" Terhadap Motivasi Usaha Bisnis Makanan Halal Produksi Rumah Tangga.
- Novandhika, Y.P. (2013). Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) sebagai Penambah Modal Budaya bagi Siswa SMA Kelas XII Studi Kasus pada LBB Quantum Xcellensia Surabaya, Vol.3, No.3, Hal.4.
- Santoso, P. (2021). [Sertifikat HaKI] _Opini Wartawan Terhadap Kebebasan Pers_ Studi Kasus Aliansi Jurnalis Independen dan Persatuan Wartawan Indonesia. KUMPULAN BERKAS KEPANGKATAN DOSEN
- Sinaga, C. N. A. (2019). Peningkatan Pengetahuan Jurnalistik Siswa SMA Kota Medan Melalui Pemanfaatan Smartphone. Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi, 3(2), 169-179.
- Wulandari, Linda Ayu. 2018. Strategi Retorika Verbal dan Nonverbal Karni Ilyas dalam Acara Indonesia Lawyers Club. Jurnal Bahasa, Sastra, dan Pengajarannya. Jawa Timur Vol. 2, No.2

INTERNET

- www.humas.sumutprov.go.id (Diakses pada tanggal 23 Febuari 2020)
- www.sumutpemprov.go.id (Diakses pada tanggal 23 Febuari 2020)
- <https://bulelengkab.go.id/detail/artikel/7-peran-humas-dalam-organisasi-yang-perlu-diketahui-61> (Diakses pada tanggal 23 Febuari 2020)
- <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Peranan> (Diakses pada tanggal 23 Febuari 2020)
- <https://www.maxmanroe.com/vid/umum/pengetahuan-media.html> (Diakses pada tanggal 23 Febuari 2020)
- <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Masyarakat> (Diakses pada tanggal 23 Febuari 2020)