

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana “Strategi Humas Dalam Media Sosial Sebagai Bentuk Komunikasi Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 dengan studi kasus Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jln. Kebonwaru Utara No.1, Kacapiring, Batununggal, Kota Bandung Jawa Barat 40271 yang bertujuan untuk meningkatkan Strategi Humas dan Komunikasi Pelayanan Publik pada Media Sosial. Tidak hanya itu, untuk menjaga komunikasi kepada masyarakat dengan pihak pegawai kantor ombudsman dengan meningkatkan informasi penyampaian terkait ombudsman serta meningkatkan konsultasi dan pengaduan laporan dari masyarakat untuk tetap lebih efektif dalam komunikasi pelayanan publik daring. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan studi kasus serta menggunakan teknik pengumpulan data dengan teknik observasi, teknik wawancara dan teknik dokumentasi. Teknik analisis data yaitu reduksi data dan penyajian data. Hasil penelitian ini adalah (1) Komunikasi pelayanan publik dengan menggunakan penyampaian kepada masyarakat melalui media sosial yang dapat menghubungkan langsung kepada pihak divisi humas yang nantinya akan arahkan dan diproses dengan prosedur-prosedur yang ada sesuai dengan strategi humas yang diandalkan dalam rencana komunikasi pelayanan daring tersebut. (2) Dengan adanya teori dari Rosady Ruslan bahwa strategi humas adalah sebuah tindakan yang sudah direncanakan dengan mencapai tujuan dengan menggunakan komunikasi untuk tetap efektif. Peran utama dalam komunikasi pelayanan publik daring ini adalah masyarakat akan mendapatkan layanan dengan baik dari pihak pegawai kantor ombudsman. (3) Hambatan dalam komunikasi pelayanan publik daring begitu banyak tidak hanya dari pihak pegawai ombudsman yang kesusahan untuk input data saja melainkan dari masyarakatnya yang masih kurang faham tentang penggunaan layanan online, sehingga masyarakat masih saja tetap datang langsung ke kantor ombudsman dengan tujuan untuk berkonsultasi sampai dengan pengaduan laporan. Dengan adanya strategi humas yang sangat berperan penting dalam hal-hal ini, pihak pegawai ombudsman khususnya di divisi humas akan menyusun solusi dengan adanya penggunaan strategi humas didalamnya serta menjadi tujuan utama di dalam komunikasi pelayanan publik daring Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat.

Kata Kunci : Strategi Humas, Media Sosial, Komunikasi Pelayanan Publik

ABSTRACT

This research aims to explore how "PR Strategy in Social Media as a Form of Public Service Communication During the Covid-19 Pandemic with a case study of the Indonesian Ombudsman Office Representative Jln. Kebonwaru Utara No.1, Kacapiring, Batununggal, Bandung City West Java 40271. This research provides the improvements in Public Relations and Communication Strategy for Public Services on Social Media. The public relations highlight maintaining communication with the public with the Ombudsman office staff by increasing the delivery of information related to the ombudsman and consultation and reporting complaints from the public to remain more effective in communicating online public services. This study utilizes qualitative research methods with case studies and data collection techniques with observation, interview, and documentation techniques. Data analysis techniques are data reduction and data presentation. The results of this study are (1) public service communication using social media to the internet network connection, namely the applications used in delivering to the public are Instagram, Facebook, WhatsApp, and others. The media can connect directly to the public relations division which will later be directed and processed with existing procedures following the public relations strategy relied on in the online service communication plan. (2) with the theory from Rosady Ruslan that the public relations strategy is an action that has been planned to achieve goals by using communication to remain effective. From the public relations strategy, important action or planning is for employees, especially in the public relations division, who will convey information to the public about the service of the Institution more broadly. The primary role of this online public service communication is that the public will get good service from the ombudsman office employees with a note that any problems will be reported directly according to the ombudsman office procedures even though there will be obstacles in online services but will not be an obstacle in public services from the ombudsman Office. Further, (3) are numerous obstacles in communicating online public services, not only from the ombudsman employees who have difficulty inputting data but from the people who still don't understand the use of online services, so people still come directly to the ombudsman's office with the aim of consulting until with report submissions. With a public relations strategy that plays a very fundamental role in these matters, the ombudsman employees, especially in the public relations division, will devise a solution by using a public relations strategy in it as well as being the goal in online public service communication for the Republic of Indonesia Ombudsman Office West Java Representative.

Keywords: Public Relation Strategy, Social Media, Public Service Communication