

**KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENGELOLAAN INFORMASI
PUBLIK MELALUI MEDIA SOSIAL DI POLDA SUMATERA BARAT**

TESIS



OLEH:

Niko Trisusilo
2220862011

Dosen Pembimbing:
Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom
Dr. Ernita Arif, M.Si

**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS PADANG
2024**

ABSTRAK

Media sosial saat ini menjadi media yang dapat digunakan humas untuk berkomunikasi dengan *audience*-nya secara cepat dan realtime. Tentunya dalam di instansi Polda Sumatera Barat yang memiliki banyak satuan kerja, juga terdapat akun-akun media sosial yang dibuat untuk menginformasikan setiap kegiatan dan program yang sedang mereka kerjakan. Untuk itu, diperlukan Komunikasi organisasi dalam pengelolaan Informasi publik melalui media sosial di Polda Sumatera Barat. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat komunikasi organisasi yang berjalan di Polda Sumatera Barat. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan paradigma konstruktivis dan pendekatan studi kasus. Penelitian ini dianalisis menggunakan Teori Komunikasi Organisasi yang dikemukakan oleh Pace & Faules. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi dalam penggunaan media sosial di Polda Sumatera Barat masih memerlukan perbaikan, terutama dalam hal koordinasi antar Satuan Kerja dengan Bidang Humas Polda Sumbar. Meskipun terdapat beberapa akun media sosial yang telah terverifikasi dan aktif, masih banyak akun lainnya belum dikelola dengan optimal, mengakibatkan penyampaian informasi yang tidak konsisten dan kurang terstruktur. Bidang Humas Polda Sumatera Barat telah memiliki strategi manajemen isu dan krisis yang cukup efektif. Dalam aspek praktikal, Polda Sumatera Barat telah menggunakan media sosial untuk menyebarkan informasi publik, namun belum sepenuhnya memanfaatkan potensi media sosial untuk berinteraksi dengan masyarakat. Aspek struktural menunjukkan bahwa masih ada kelemahan dalam SOP dan panduan penggunaan media sosial, yang menyebabkan ketidak konsistenan dalam penyampaian informasi. Sementara itu, dalam aspek personal, terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi personel humas dalam mengelola media sosial.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Polda Sumatera Barat, Bidang Humas, Media Sosial.



ABSTRACT

Social media is currently a medium that can be used by public relations to communicate with their audience quickly and in real time. Of course, in the West Sumatra Regional Police agency which has many work units, there are also social media accounts that are created to inform every activity and program they are working on. For this reason, organizational communication is needed in the management of public information through social media in the West Sumatra Police. The purpose of this study is to see organizational communication running in the West Sumatra Police. This research is a qualitative descriptive research with a constructivist paradigm and a case study approach. This research was analyzed using the Organizational Communication Theory proposed by Pace & Faules. The results of this study show that organizational communication in the use of social media in the West Sumatra Police still needs improvement, especially in terms of coordination between the Work Unit and the Public Relations Division of the West Sumatra Police. While there are several verified and active social media accounts, many others have not been optimally managed, resulting in inconsistent and poorly structured information delivery. The Public Relations Division of the West Sumatra Police has had a fairly effective issue and crisis management strategy. In the practical aspect, the West Sumatra Police has used social media to disseminate public information, but has not fully utilized the potential of social media to interact with the public. Structural aspects show that there are still weaknesses in SOPs and guidelines for the use of social media, which leads to inconsistencies in the delivery of information. Meanwhile, in the personal aspect, there is a need to improve the capacity and competence of public relations personnel in managing social media.

Keywords: Organizational Communication, West Sumatra Police, Public Relations, Social Media.

