

ABSTRAK

Media sosial dengan segala fitur dan potensi yang dimilikinya dewasa ini telah banyak dimanfaatkan para pemimpin di pemerintahan sebagai salah satu saluran untuk berinteraksi dengan publik. Dalam proses interaksi dengan publik di media sosial, salah satu jenis pesan yang banyak diterima pemimpin adalah keluhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gaya komunikasi yang digunakan pemimpin di pemerintahan dalam merespon keluhan yang disampaikan publik di media sosial. Sebagai salah satu elemen inti dari kepemimpinan, gaya komunikasi interpersonal berperan penting terhadap efektivitas interaksi di media sosial. Bagaimana citra dan relasi yang ingin dibangun, hingga pengaruhnya terhadap *output* kepemimpinan, menjadi alasan mengapa gaya komunikasi menarik untuk dikaji, khususnya dalam konteks media baru, di mana kajian mengenai hal ini masih sangat sedikit ditemukan.

Metode yang digunakan adalah analisis isi kuantitatif, dengan melibatkan total 219 sampel *twit respon* dari akun Twitter Walikota Bandung @ridwankamil dan Gubernur Jawa Tengah @ganjarpranowo. Tiga dimensi gaya komunikasi dioperasionaliasikan dalam penelitian ini, yaitu: *preciseness*, *verbal aggressiveness*, dan *questioningness*. Hasilnya ditemukan bahwa *preciseness* menjadi dimensi yang dominan dalam gaya komunikasi Ridwan Kamil maupun Ganjar Pranowo. Selain itu keduanya juga ditemukan lebih mengedepankan gaya komunikasi yang sifatnya positif dalam menjawab keluhan publik di media sosial.

Kata kunci: Gaya Komunikasi, Kepemimpinan, Media Sosial, Keluhan Publik

ABSTRACT

Social media with all its features and potentials today has been widely used by leaders in government as one of main channel to interact with the public. In the process of interaction with the public in social media, one type of message that many leaders receive is a complaint. This study aims to find out how the communication style used by leaders in government in responding to complaints submitted by the public in social media. As one of the core elements of leadership, the style of interpersonal communication plays an important role in the effectiveness of interaction in social media. How images and relationships they want to build, to their impact on leadership output, are the reasons why communication styles are interesting to study, especially in the context of new media, where studies on this subject are still very limited.

The method used is quantitative content analysis, involving a total of 219 samples of response tweets from Twitter accounts of Bandung Mayor @ridwankamil and Central Java Governor @ganjarpranowo. Three dimensions of communication style are operated in this research: preciseness, verbal aggressiveness, and questioningness. In the result was found that preciseness became the dominant dimension in the communication styles of Ridwan Kamil and Ganjar Pranowo. In addition, both are also found to put forward positive communication styles that are positive in answering public complaints in social media.

Keyword: *Communication styles, Leadership, Social Media, Public Complaint*