

RINGKASAN

SYIFA WORO SATITI. Proses Komunikasi Massa terhadap Masyarakat Melalui *Website* dan Media Sosial di Dinas Sosial Kota Bekasi. *Mass Communication Process to the Community Through Website and Social Media in Bekasi City Social Services.* Dibimbing oleh LEONARD DHARMAWAN.

Lembaga pemerintahan dalam menyampaikan informasi sering kali menggunakan perangkat media massa untuk memudahkan dalam proses penyampaiannya. Dinas Sosial Kota Bekasi merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang menggunakan media tersebut. Terdapat beberapa media yang digunakan yaitu, *website* resmi Dinas Sosial, *website* Laporan, serta Media sosial Instagram dan juga Twitter. Media tersebut digunakan untuk menyampaikan pesan dan informasi kepada masyarakat berupa kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Bekasi. Selain itu dapat juga digunakan untuk berkomunikasi dengan masyarakat Kota Bekasi.

Proses pengumpulan data dilakukan di Dinas Sosial Kota Bekasi yang beralamat di Jalan Ir. H. Juanda No 100 Kota Bekasi, Jawa Barat. Waktu pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 1 Maret sampai dengan 11 Mei 2021. Penulisan Laporan Akhir ini menggunakan beberapa data yaitu data primer dan juga data sekunder. Pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan teknik partisipasi aktif, observasi, wawancara, dan studi pustaka. Penulisan Laporan Akhir ini bertujuan untuk menjelaskan proses komunikasi massa, media massa yang digunakan, serta hambatan dan solusi dalam proses komunikasi massa.

Proses komunikasi massa yang berlangsung pada Dinas Sosial Kota Bekasi terdiri dari beberapa komponen. Pertama adalah pemberi pesan yaitu admin dari Dinas Sosial. Kemudian isi pesan dan juga media yang digunakan. Terakhir adalah penerima pesan yaitu masyarakat Kota Bekasi beserta umpan balik yang diterima. Semua proses tersebut berlangsung untuk mencapai komunikasi yang efektif di Dinas Sosial Kota Bekasi.

Dinas Sosial Kota Bekasi dalam melakukan proses komunikasi massa sering juga menemukan hambatan. Hambatan yang terjadi terdiri dari hambatan internal dan juga eksternal. Hambatan internal adalah hambatan yang berasal dari Dinas Sosial Kota Bekasi. Sedangkan hambatan eksternal yang berasal dari masyarakat Kota Bekasi. Semua hambatan akan diberikan solusi yang terbaik untuk penyelesaiannya.

Kata kunci: dinas sosial, media massa, proses komunikasi massa

