Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

ETIKA KOMUNIKASI ISLAM DALAM PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL HUMAS SEKRETARIAT DPRD KOTA BEKASI

Diah Ragil Novita[1*], Siti Khadijah[2]
[1,2] Universitas Islam 45 Bekasi

ARTICLE INFO

Article history:
Received Juli 2026
Revised Juli 2026
Accepted Juli 2026
Available Juli 2026

diahrgl233@gmail.com,
siti_khadijah@unismabekasi.ac.id

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan etika komunikasi Islam dalam pengelolaan media sosial Humas Sekretariat DPRD Kota Bekasi, khususnya pada akun Instagram @humasdprdkotabekasi. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada meningkatnya penggunaan media sosial oleh lembaga pemerintah sebagai sarana komunikasi publik yang menuntut adanya transparansi, akurasi informasi, dan tanggung jawab etis. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui dokumentasi digital berupa unggahan, caption, visual, dan interaksi pada media sosial resmi lembaga. Teknik analisis data menggunakan analisis isi kualitatif berdasarkan enam prinsip etika komunikasi Islam, yaitu qaulan sadidan, qaulan balighan, qaulan ma'rufa, qaulan karima, qaulan layyina, dan qaulan maysura. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan media sosial Humas DPRD Kota Bekasi telah mencerminkan penerapan etika komunikasi Islam melalui penyampaian informasi yang faktual, penggunaan bahasa yang santun, serta pemanfaatan media visual yang efektif dan mudah dipahami. Prinsip qaulan sadidan terlihat dari akurasi informasi kegiatan kelembagaan, sedangkan qaulan balighan tercermin dalam penyajian konten yang ringkas dan komunikatif. Kesimpulannya, media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana informasi, tetapi juga sebagai media komunikasi publik yang merepresentasikan nilai-nilai etika komunikasi Islam dalam praktik pemerintahan digital.

Kata kunci: etika komunikasi Islam, media sosial pemerintah, humas DPRD, komunikasi publik, Instagram

Abstract

This study aims to analyze the implementation of Islamic communication ethics in the management of social media by the Public Relations Office of the Secretariat of the Regional House of Representatives (DPRD) of Bekasi City, particularly on the Instagram account @humasdprdkotabekasi. The background of this research is the increasing use of social media by government institutions as a public communication tool that requires transparency, information accuracy, and ethical responsibility. This study employs a descriptive qualitative method with a case study approach. Data were collected through digital documentation, including posts, captions, visual content, and public interactions on the official social media account. Data analysis was conducted using qualitative content analysis based on six principles of Islamic communication ethics, namely qaulan sadidan, qaulan balighan, qaulan ma'rufa, qaulan karima, qaulan layyina, and qaulan maysura. The findings indicate that the social media

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

management of DPRD Bekasi City Public Relations reflects the application of Islamic communication ethics through factual information delivery, polite language usage, and effective visual communication that is easy to understand. The principle of qaulan sadidan is reflected in the accuracy of institutional information, while qaulan balighan is evident in concise and communicative content presentation. In conclusion, social media functions not only as an information platform but also as a public communication medium that embodies Islamic communication ethics in digital government practice.

***Keywords**: Islamic communication ethics, government social media, public relations, DPRD, public communication*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola interaksi antara lembaga publik dan masyarakat. Kehadiran media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga menjadi ruang dialog yang memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dan publik. Dalam konteks pemerintahan, media sosial dimanfaatkan sebagai instrumen pelayanan informasi, transparansi, serta pembentukan citra lembaga. Pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah semakin penting karena masyarakat cenderung memperoleh informasi secara cepat melalui platform digital dibandingkan media konvensional. Oleh karena itu, pengelolaan media sosial oleh lembaga pemerintah harus dilakukan secara profesional, akurat, dan bertanggung jawab agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat (Maulvi et al., 2023).

Sebagai lembaga yang berperan dalam mendukung fungsi legislatif daerah, Humas Sekretariat DPRD Kota Bekasi memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi kegiatan, kebijakan, dan berbagai program DPRD kepada masyarakat. Media sosial menjadi salah satu sarana yang efektif untuk menjangkau masyarakat secara luas karena memiliki kemampuan penyebaran informasi yang cepat dan interaktif. Namun, tingginya intensitas komunikasi digital juga menghadirkan berbagai tantangan, seperti penyebaran informasi yang belum terverifikasi, komentar negatif dari masyarakat, serta potensi kesalahan dalam penyampaian pesan publik.

Dalam perspektif Islam, komunikasi tidak hanya dipahami sebagai proses penyampaian pesan, tetapi juga merupakan aktivitas yang mengandung nilai moral dan tanggung jawab sosial. Islam mengajarkan bahwa setiap informasi yang disampaikan harus berdasarkan kebenaran, kejujuran, dan kemaslahatan. Prinsip-prinsip komunikasi Islam seperti *qaulan sadidan* (perkataan yang benar), *qaulan balighan* (perkataan yang efektif), *qaulan ma'rufa* (perkataan yang baik), *qaulan karima* (perkataan yang mulia), *qaulan layyina* (perkataan yang

lemah lembut), dan *qaulan maysura* (perkataan yang mudah dipahami) menjadi pedoman yang relevan dalam praktik komunikasi digital masa kini..

Pentingnya etika komunikasi Islam semakin terlihat di tengah meningkatnya penggunaan media sosial yang sering kali diwarnai oleh penyebaran hoaks, ujaran kebencian, serta informasi yang tidak sesuai dengan fakta. Dalam lingkungan pemerintahan, kesalahan komunikasi dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan publik terhadap lembaga. Oleh karena itu, prinsip tabayyun atau verifikasi informasi menjadi salah satu aspek penting yang harus diterapkan dalam pengelolaan media sosial pemerintah. Nasoha dkk. (2024) menjelaskan bahwa tabayyun merupakan bentuk kehati-hatian dalam menerima dan menyebarkan informasi sehingga dapat mencegah terjadinya kesalahan informasi yang berpotensi merugikan masyarakat.

Selain menekankan aspek kebenaran informasi, etika komunikasi Islam juga mengatur cara penyampaian pesan kepada publik. Bahasa yang santun, mudah dipahami, serta tidak menyinggung kelompok tertentu menjadi bagian penting dalam membangun komunikasi yang efektif. Dalam konteks media sosial pemerintah, penggunaan bahasa yang baik akan memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Saggaf dkk. (2021) menunjukkan bahwa prinsip-prinsip komunikasi Islam dapat menjadi dasar dalam menciptakan komunikasi digital yang lebih etis, humanis, dan berorientasi pada kemaslahatan bersama.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas etika komunikasi Islam dalam penggunaan media sosial. Penelitian Abdullah dan Kahina (2023) berfokus pada implementasi nilai-nilai komunikasi Islam dalam aktivitas masyarakat di media sosial. Sementara itu, penelitian Nazaruddin dan Alfiansyah (2021) menyoroti pentingnya etika komunikasi Islami dalam menjaga harmoni sosial dan mencegah konflik yang muncul akibat penyalahgunaan media digital.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Utomo dan Karunianingsih (2021) mengkaji etika komunikasi publik pada akun media sosial instansi pemerintah, khususnya Kementerian Komunikasi dan Informatika serta Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa media sosial pemerintah harus dikelola secara profesional dengan memperhatikan prinsip keterbukaan, akurasi informasi, dan tanggung jawab publik. Meskipun demikian, penelitian tersebut belum mengintegrasikan perspektif etika komunikasi Islam sebagai kerangka analisis utama dalam menilai praktik komunikasi digital pemerintah.

Berdasarkan telaah penelitian terdahulu, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut. Pertama, sebagian besar penelitian mengenai etika komunikasi Islam berfokus pada perilaku individu atau komunitas pengguna media sosial, sementara kajian mengenai penerapan etika komunikasi Islam dalam pengelolaan media sosial lembaga pemerintah masih relatif terbatas. Kedua, penelitian tentang media sosial humas pemerintah umumnya menggunakan perspektif komunikasi publik dan kehumasan modern, namun belum banyak yang mengaitkannya dengan prinsip-prinsip komunikasi Islam sebagai landasan etis. Ketiga, hingga saat ini masih sedikit penelitian yang secara khusus mengkaji praktik pengelolaan media sosial pada Humas Sekretariat DPRD sebagai lembaga yang memiliki fungsi strategis dalam penyampaian informasi kepada masyarakat (Maulvi et al., 2023; Utomo & Karunianingsih, 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi etika komunikasi Islam dalam pengelolaan media sosial Humas Sekretariat DPRD Kota Bekasi. Secara khusus, penelitian ini berupaya mengidentifikasi penerapan prinsip *qaulan sadidan, qaulan balighan, qaulan ma'rufa, qaulan karima, qaulan layyina,* dan *qaulan maysura* dalam aktivitas komunikasi digital yang dilakukan oleh humas. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian komunikasi Islam serta memberikan masukan praktis bagi pengelola media sosial pemerintah dalam mewujudkan komunikasi publik yang profesional, etis, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan prosedur ilmiah yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data, mengolah data, dan menghasilkan temuan yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademik. Metode penelitian berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian agar proses pengumpulan dan analisis data berjalan secara sistematis sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2022), metode penelitian adalah cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Sementara itu, Lexy J. Moleong (2021) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena yang dialami subjek penelitian secara mendalam melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan interpretasi terhadap suatu konteks tertentu.

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan **metode kualitatif deskriptif** dengan pendekatan **studi kasus**. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami dan mendeskripsikan

fenomena penerapan etika komunikasi Islam dalam pengelolaan media sosial Humas Sekretariat DPRD Kota Bekasi secara mendalam. Pendekatan studi kasus digunakan karena penelitian berfokus pada satu objek tertentu, yaitu media sosial yang dikelola oleh Humas Sekretariat DPRD Kota Bekasi. Menurut Moleong (2021), penelitian kualitatif deskriptif berupaya menggambarkan dan menginterpretasikan suatu fenomena berdasarkan data yang diperoleh di lapangan tanpa melakukan pengukuran statistik. Dalam penelitian ini, fenomena yang dikaji adalah praktik komunikasi digital yang ditampilkan melalui konten media sosial resmi lembaga.

Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah akun media sosial resmi yang dikelola oleh Humas Sekretariat DPRD Kota Bekasi, baik berupa Instagram, Facebook, maupun platform media sosial lainnya yang digunakan sebagai sarana komunikasi publik.

Fokus penelitian meliputi:

1. Bentuk penyampaian informasi kepada masyarakat.
2. Penggunaan bahasa dalam unggahan media sosial.
3. Respons terhadap isu dan komentar publik.
4. Penyajian informasi yang berkaitan dengan kegiatan DPRD.
5. Penerapan prinsip-prinsip etika komunikasi Islam dalam konten yang dipublikasikan.

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan **data sekunder** yang berasal dari dokumentasi media sosial resmi Humas Sekretariat DPRD Kota Bekasi.

Data yang dianalisis meliputi:

1. Unggahan (*posting*) media sosial.
2. Caption atau narasi yang menyertai unggahan.
3. Konten visual yang dipublikasikan.
4. Interaksi yang muncul dalam kolom komentar.
5. Dokumentasi digital lain yang tersedia secara publik.

Penelitian ini tidak menggunakan wawancara, kuesioner, maupun observasi lapangan secara langsung. Seluruh data diperoleh melalui penelusuran dan dokumentasi terhadap konten media sosial yang dipublikasikan oleh akun resmi lembaga.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi digital. Menurut Sugiyono (2022), dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan dokumen tertulis, gambar, maupun arsip yang berkaitan dengan objek penelitian.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Tahapan pengumpulan data meliputi:

1. Mengidentifikasi akun media sosial resmi Humas Sekretariat DPRD Kota Bekasi.
2. Mengumpulkan unggahan yang relevan dengan fokus penelitian.
3. Mendokumentasikan konten dalam bentuk tangkapan layar (*screenshot*).
4. Mengelompokkan data berdasarkan tema komunikasi yang muncul.
5. Menyeleksi data yang berkaitan dengan prinsip etika komunikasi Islam.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis isi kualitatif (*qualitative content analysis)*. Teknik ini digunakan untuk menafsirkan makna pesan yang terdapat dalam konten media sosial dan menghubungkannya dengan konsep etika komunikasi Islam.

Analisis dilakukan melalui beberapa tahap berikut:

1. **Reduksi data**, yaitu memilih dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian.
2. **Penyajian data**, yaitu mengelompokkan temuan berdasarkan tema-tema etika komunikasi Islam.
3. **Interpretasi data**, yaitu menganalisis isi konten media sosial berdasarkan prinsip-prinsip komunikasi Islam.
4. **Penarikan kesimpulan**, yaitu menyimpulkan bentuk implementasi etika komunikasi Islam dalam pengelolaan media sosial Humas Sekretariat DPRD Kota Bekasi.

Kerangka analisis dalam penelitian ini menggunakan teori etika komunikasi Islam yang mencakup enam prinsip utama, yaitu *qaulan sadidan* (perkataan yang benar), *qaulan balighan* (perkataan yang efektif), *qaulan ma'rufa* (perkataan yang baik), *qaulan karima* (perkataan yang mulia), *qaulan layyina* (perkataan yang lemah lembut), dan *qaulan maysura* (perkataan yang mudah dipahami). Melalui kerangka tersebut, setiap konten media sosial dianalisis untuk mengetahui sejauh mana nilai-nilai komunikasi Islam diterapkan dalam praktik komunikasi publik yang dilakukan oleh Humas Sekretariat DPRD Kota Bekasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Berdasarkan hasil dokumentasi digital terhadap akun Instagram resmi @humasdprdkotabekasi, ditemukan sejumlah unggahan yang relevan dengan fokus penelitian. Konten tersebut mencerminkan aktivitas komunikasi publik yang dilakukan oleh Humas Sekretariat DPRD Kota Bekasi dalam menyampaikan informasi kelembagaan kepada masyarakat.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Untuk memperkuat analisis, beberapa tangkapan layar (screenshot) unggahan media sosial disajikan sebagai data pendukung yang menggambarkan bentuk implementasi komunikasi digital yang diteliti.

Berdasarkan visualisasi unggahan yang ditampilkan, dapat dilihat bahwa akun Instagram @humasdprdkotabekasi secara konsisten mempublikasikan konten yang berkaitan dengan kegiatan resmi lembaga, informasi publik, serta dokumentasi aktivitas DPRD. Pola penyajian konten tersebut menunjukkan adanya upaya sistematis dalam pengelolaan informasi digital yang tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga mendukung transparansi dan komunikasi publik. Temuan awal ini kemudian menjadi dasar untuk menganalisis lebih lanjut penerapan prinsip-prinsip etika komunikasi Islam dalam bagian pembahasan.

PEMBAHASAN

A. Penerapan Prinsip (*Qaulan Sadidan)*

dalam Pengelolaan Media Sosial Humas DPRD Kota Bekasi Dalam perspektif komunikasi Islam, *qaulan sadidan* berarti perkataan yang benar, jujur, dan sesuai fakta. Prinsip ini menjadi landasan utama dalam penyampaian informasi publik karena berkaitan dengan tanggung jawab moral komunikator terhadap masyarakat. Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar (QS. Al-Ahzab [33]: 7)

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Ayat tersebut menjelaskan bahwa setiap bentuk komunikasi harus didasarkan pada kebenaran dan kejujuran. Dalam konteks media sosial pemerintah, prinsip ini diwujudkan melalui penyampaian informasi yang akurat, transparan, serta dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap akun Instagram **@humasdprdkotabekasi**, terlihat bahwa akun tersebut merupakan akun resmi milik Sekretariat DPRD Kota Bekasi yang secara jelas mencantumkan identitas lembaga, alamat kantor, nomor telepon, serta tautan menuju situs resmi DPRD Kota Bekasi. Kejelasan identitas tersebut menunjukkan upaya membangun kredibilitas sumber informasi sehingga masyarakat dapat memastikan bahwa informasi yang diperoleh berasal dari lembaga resmi.

Selain itu, jumlah unggahan yang mencapai lebih dari 2.400 postingan menunjukkan konsistensi lembaga dalam mendokumentasikan dan menyampaikan berbagai kegiatan DPRD kepada masyarakat. Sebagian besar unggahan berisi dokumentasi kegiatan resmi seperti rapat, kunjungan kerja, reses, paripurna, dan agenda kelembagaan lainnya. Karakteristik konten seperti ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan berbasis fakta dan peristiwa nyata, bukan opini atau informasi yang belum terverifikasi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Nasoha dkk. (2024) yang menjelaskan bahwa konsep *tabayyun* menjadi fondasi komunikasi Islam dalam era digital. Setiap informasi yang dipublikasikan harus melalui proses verifikasi agar terhindar dari kesalahan informasi. Hasil penelitian Saggaf dkk. (2021) juga menunjukkan bahwa kejujuran informasi merupakan prinsip utama etika komunikasi Islam dalam penggunaan media sosial.

Dari perspektif komunikasi publik, penyampaian informasi faktual melalui media sosial pemerintah juga berkontribusi terhadap peningkatan transparansi lembaga. Dengan menampilkan berbagai aktivitas DPRD secara terbuka, masyarakat dapat mengetahui kinerja dan aktivitas yang dilakukan oleh lembaga legislatif daerah. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa prinsip *qaulan sadidan* relatif telah diterapkan dalam pengelolaan Instagram Humas DPRD Kota Bekasi.

B. Penerapan Prinsip (*Qaulan Balighan)*

dalam Penyampaian Informasi Publik Prinsip *qaulan balighan* mengandung makna komunikasi yang efektif, jelas, tepat sasaran, dan mampu dipahami oleh penerima pesan. Allah SWT berfirman:

فَقُل لَّهُمْ قَوْلًا بَلِيغًا

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

".Maka katakanlah kepada mereka perkataan yang membekas pada jiwa mereka"

(QS. An-Nisa [4]: 63)

Menurut para ahli komunikasi Islam, *qaulan balighan* tidak hanya menekankan isi pesan yang benar, tetapi juga cara penyampaian pesan agar mudah dipahami oleh audiens. Dalam konteks media sosial, efektivitas komunikasi dapat dilihat dari penggunaan bahasa yang sederhana, visual yang menarik, dan struktur informasi yang jelas.

Berdasarkan hasil observasi terhadap tampilan akun Instagram Humas DPRD Kota Bekasi, ditemukan bahwa sebagian besar konten menggunakan desain visual yang terstruktur. Informasi kegiatan ditampilkan melalui foto dokumentasi, video singkat, dan poster digital yang memuat informasi pokok secara ringkas. Misalnya pada unggahan ucapan Hari Raya Iduladha dan informasi pelaksanaan Salat Iduladha yang terlihat pada halaman akun.

Penggunaan poster digital menjadi salah satu bentuk implementasi *qaulan balighan* karena memungkinkan informasi disampaikan secara cepat dan efektif. Masyarakat tidak perlu membaca teks yang panjang untuk memahami inti pesan yang disampaikan. Selain itu, penggunaan warna, ilustrasi, dan tata letak yang sistematis membantu meningkatkan keterbacaan informasi.

Temuan ini mendukung penelitian Abdullah dan Kahina (2023) yang menyatakan bahwa komunikasi Islam harus mampu menghadirkan pesan yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Penelitian Samsudin dan Putri (2024) juga menjelaskan bahwa efektivitas komunikasi digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan pengelola media sosial dalam menyederhanakan pesan tanpa mengurangi substansi informasi. Dengan demikian, penggunaan media visual dan penyajian informasi yang ringkas pada akun Instagram Humas DPRD Kota Bekasi menunjukkan adanya implementasi prinsip *qaulan balighan* dalam komunikasi publik.

C. Penerapan Prinsip (*Qaulan Ma'rufa dan Qaulan Karima)*

Prinsip *qaulan ma'rufa* berarti berkata baik, sedangkan *qaulan karima* berarti berkata mulia dan penuh penghormatan. Kedua prinsip ini menjadi fondasi etika komunikasi yang menekankan pentingnya kesantunan dalam penyampaian pesan. Allah SWT berfirman:

وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا

".Dan ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia"

(QS. Al-Baqarah [2]: 83)

Sementara itu, mengenai *qaulan karima*, Allah SWT berfirman:

فَلَا تَقُل لَّهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُل لَّهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

".Dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang mulia"

(QS. Al-Isra [17]: 23)

Dalam konteks media sosial pemerintah, kedua prinsip tersebut tercermin melalui penggunaan bahasa yang santun, tidak provokatif, dan menghormati seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap akun Instagram Humas DPRD Kota Bekasi, seluruh konten yang ditampilkan menggunakan bahasa formal dan sopan. Tidak ditemukan penggunaan diksi yang menyerang kelompok tertentu, memprovokasi konflik, atau mengandung unsur diskriminasi. Bahkan pada unggahan ucapan hari besar keagamaan terlihat adanya penghormatan terhadap nilai-nilai sosial dan budaya masyarakat Kota Bekasi.

D. Penerapan Prinsip (*Qaulan Layyina)*

Prinsip *qaulan layyina* berarti berbicara dengan lemah lembut dan tidak kasar. Allah SWT berfirman:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَيِّنًا

".Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut"

(QS. Thaha [20]: 44)

Ayat tersebut menarik karena bahkan ketika Nabi Musa diperintahkan berdakwah kepada Fir'aun yang zalim, Allah tetap memerintahkan penggunaan bahasa yang lembut. Hal ini menunjukkan bahwa kelembutan merupakan prinsip universal dalam komunikasi Islam.

Dalam pengelolaan media sosial pemerintah, prinsip ini terlihat melalui cara penyampaian informasi yang tidak mengandung nada konfrontatif atau menyalahkan pihak tertentu. Berdasarkan hasil observasi, seluruh konten Instagram Humas DPRD Kota Bekasi disajikan dalam bentuk informatif dan persuasif. Narasi yang digunakan lebih berorientasi pada penyampaian informasi dibandingkan propaganda politik ataupun kritik terhadap pihak lain.

Penelitian Utomo dan Karunianingsih (2021) menunjukkan bahwa komunikasi yang santun dan persuasif dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah. Oleh karena itu, penggunaan gaya komunikasi yang netral dan informatif pada akun Instagram tersebut mencerminkan penerapan prinsip *qaulan layyina*.

E. Penerapan Prinsip (*Qaulan Maysura)*

Prinsip terakhir adalah *qaulan maysura*, yaitu perkataan yang mudah dipahami dan tidak menyulitkan penerima pesan. Allah SWT berfirman:

فَقُل لَّهُمْ قَوْلًا مَّيْسُورًا

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

".Maka katakanlah kepada mereka ucapan yang mudah dipahami "

(QS. Al-Isra [17]: 28)

Prinsip ini sangat relevan dalam komunikasi digital karena pengguna media sosial cenderung mengonsumsi informasi secara cepat. Oleh karena itu, pesan yang terlalu panjang dan rumit berpotensi mengurangi efektivitas komunikasi. Berdasarkan hasil pengamatan, akun Instagram Humas DPRD Kota Bekasi menggunakan format komunikasi visual yang sederhana dan mudah dipahami. Informasi kegiatan ditampilkan melalui foto dan video yang langsung menggambarkan aktivitas yang sedang berlangsung. Penggunaan highlight seperti "Reses", "Paripurna", dan kegiatan lainnya juga memudahkan masyarakat menemukan informasi sesuai kebutuhan mereka.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan etika komunikasi Islam dalam pengelolaan media sosial Humas Sekretariat DPRD Kota Bekasi melalui akun Instagram @humasdprdkotabekasi. Berdasarkan hasil analisis terhadap berbagai konten yang dipublikasikan, dapat disimpulkan bahwa media sosial telah dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi publik yang berfungsi untuk menyampaikan informasi kegiatan kelembagaan, meningkatkan transparansi publik, serta membangun hubungan komunikasi antara DPRD Kota Bekasi dengan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akun Instagram Humas DPRD Kota Bekasi secara umum telah menerapkan nilai-nilai etika komunikasi Islam dalam proses penyampaian informasi kepada masyarakat. Penerapan tersebut terlihat dari bentuk konten yang dipublikasikan, penggunaan bahasa yang formal dan santun, penyampaian informasi yang bersifat faktual, serta pemanfaatan media visual yang membantu masyarakat memahami informasi yang disampaikan.

Pada prinsip *qaulan sadidan,* akun Instagram Humas DPRD Kota Bekasi memperlihatkan upaya penyampaian informasi yang didasarkan pada kegiatan resmi lembaga. Konten yang dipublikasikan sebagian besar berupa dokumentasi kegiatan rapat, paripurna, reses, kunjungan kerja, dan berbagai agenda kelembagaan lainnya. Hal ini menunjukkan adanya komitmen untuk menyampaikan informasi yang sesuai dengan fakta dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Pada prinsip qaulan balighan, efektivitas komunikasi terlihat melalui penggunaan desain visual yang informatif, penyajian pesan yang ringkas, serta pemanfaatan foto, video, dan poster digital sebagai media penyampaian informasi. Strategi tersebut memudahkan masyarakat

dalam memahami isi pesan tanpa harus membaca informasi yang terlalu panjang. Dengan demikian, pesan yang disampaikan menjadi lebih efektif dan sesuai dengan karakteristik komunikasi digital modern. Penerapan prinsip *qaulan ma'rufa* dan *qaulan karima* terlihat dari penggunaan bahasa yang sopan, formal, dan menghormati seluruh lapisan masyarakat.

Selanjutnya, prinsip *qaulan layyina* tercermin melalui gaya komunikasi yang persuasif dan informatif. Konten yang dipublikasikan lebih berfokus pada penyampaian informasi kegiatan dan pelayanan publik dibandingkan penyampaian pesan yang bersifat konfrontatif atau politis. Pendekatan komunikasi seperti ini berpotensi menciptakan hubungan yang lebih baik antara lembaga dan masyarakat karena informasi disampaikan secara santun dan tidak menimbulkan ketegangan komunikasi. Pada prinsip *qaulan maysura,* akun Instagram Humas DPRD Kota Bekasi menunjukkan kemudahan akses informasi melalui pengelompokan konten, penggunaan fitur *highlight*, serta penyajian informasi yang sederhana dan mudah dipahami. Penggunaan media visual yang dominan juga membantu masyarakat memperoleh informasi secara cepat sesuai dengan kebutuhan mereka.

ACKNOWLEDGMENT

Penulis menyampaikan bahwa artikel ini tidak menerima dukungan pendanaan, hibah, maupun sponsor dari pihak mana pun, serta seluruh proses penelitian dan penulisan dilakukan secara mandiri oleh penulis tanpa bantuan teknis maupun institusional dari pihak lain, sehingga seluruh isi dan tanggung jawab akademik sepenuhnya berada pada penulis.

AUTHORS' CONTRIBUTION

Artikel ini sepenuhnya disusun oleh satu penulis tunggal, yang mencakup seluruh proses penelitian mulai dari perumusan ide, pengumpulan dan analisis literatur, penulisan naskah, hingga revisi akhir, sehingga tidak terdapat kontribusi dari penulis lain dalam bentuk apa pun.

REFERENCES

Maulvi, H. R., Rizal, E., & Lusiana, E. (2023). *Peran media sosial bagi humas pemerintah*. Jurnal Komunikasi. https://jurnal.bsi.ac.id/index.php/jkom/article/view/11852

Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nasoha, A. M. M., dkk. (2024). *Etika komunikasi dalam Islam: Analisis terhadap konsep tabayyun dalam media sosial*. ALADALAH. https://journal.insyaka.ac.id/index.php/ALADALAH/article/view/1315

Nazaruddin, N., & Alfiansyah, M. (2021). *Etika komunikasi Islami di media sosial dalam perspektif Al-Qur'an dan pengaruhnya terhadap keutuhan negara*. Jurnal Peurawi. https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/peurawi/article/view/8935

Samsudin, D., & Putri, I. M. (2024). *Etika dan strategi komunikasi dakwah Islam berbasis media sosial di Indonesia*. Ath-Thariq. https://e-journal.metrouniv.ac.id/index.php/ath_thariq/article/view/7474

Saggaf, M. I., dkk. (2021). *Prinsip komunikasi Islam sebagai etika bermedia sosial*. Journal of Communication Studies. https://ejournal.insuriponorogo.ac.id/index.php/jcs/article/view/698

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Zaini, M., dkk. (2025). *Etika digital dan akhlak dalam Islam: Studi fenomenologis media sosial di Indonesia*. Paradigma. https://ejurnal.uibu.ac.id/index.php/paradigma/article/view/2873

Herzi Rahmatia Maulvi, E., Rizal, E., & Lusiana, E. (2023). *Peran media sosial bagi humas pemerintah*. https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jkom/article/view/14939

DPRD Kota Bekasi. (n.d.). *Website resmi DPRD Kota Bekasi*. https://dprd.bekasikota.go.id

Sekretariat DPRD Kota Bekasi. (n.d.). *Instagram resmi Humas DPRD Kota Bekasi*. https://www.instagram.com/humasdprdkotabekasi

Rakyat Bekasi. (2025). *GMNI ragukan indeks kepuasan masyarakat atas kinerja DPRD Kota Bekasi*. https://rakyatbekasi.com/gmni-ragukan-indeks-kepuasan-masyarakat-98-29-atas-kinerja-dprd-kota-bekasi

Pikiran Rakyat Bekasi. (2024). *Daftar anggota DPRD Kota Bekasi periode 2024–2029*. https://bekasi.pikiran-rakyat.com/lokal-bekasi/pr-128155922/resmi-ditetapkan-ini-daftar-50-nama-anggota-dprd-kota-bekasi-2024-2029