



NEGOSIASI ANTARBUDAYA DALAM KOMUNIKASI PEMERINTAH DAN KOMUNIKASI ETNIS DI MEDAN

INTERCULTURAL NEGOTIATION IN GOVERNMENT COMMUNICATION AND ETHNIC COMMUNICATION IN MEDAN

Dinda Ratulangi¹⁾, Marzuki²⁾

^{1,2)} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

*Email Korespondensi: dindaratulangi92@gmail.com

How to Cite :

Ratulangi, D., Marzuki. (2025). NEGOSIASI ANTARBUDAYA DALAM KOMUNIKASI PEMERINTAH DAN KOMUNIKASI ETNIS DI MEDAN. SENGKUNI Journal – Social Sciences and Humanities. 6(1). DOI: <https://doi.org/10.37638/sengkuni.6.1.99-106>

ARTICLE HISTORY

Received [15 April 2025]

Revised [22 May 2025]

Accepted [30 May 2025]

Published [30 June 2025]

KEYWORDS

intercultural communication, government, ethnic communities, cultural negotiation, communication strategies, Medan City.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik negosiasi antarbudaya dalam komunikasi antara pemerintah dan masyarakat multi-etnis di Kota Medan. Sebagai kota metropolitan terbesar di luar Pulau Jawa, Medan memiliki keragaman etnis yang tinggi, seperti Batak, Melayu, Jawa, Tionghoa, Minang, dan Karo, yang menciptakan tantangan tersendiri dalam penyampaian kebijakan publik. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk komunikasi antarbudaya antara pemerintah dan masyarakat dilakukan melalui berbagai saluran, seperti media sosial, pertemuan tatap muka, serta keterlibatan tokoh masyarakat sebagai mediator budaya. Tantangan utama dalam proses komunikasi ini adalah perbedaan bahasa dan dialek, stereotip budaya, serta ketimpangan akses terhadap informasi. Untuk mengatasi tantangan tersebut, pemerintah menerapkan strategi komunikasi dua arah, pelatihan komunikasi antarbudaya bagi aparat, serta pelibatan aktif tokoh masyarakat. Persepsi masyarakat terhadap komunikasi pemerintah bervariasi; sebagian merasa cukup terlibat, sementara lainnya menganggap bahwa keberagaman budaya belum sepenuhnya diakomodasi. Kesimpulannya, meskipun terdapat upaya untuk membangun komunikasi yang inklusif dan sensitif terhadap budaya, diperlukan peningkatan dalam strategi komunikasi agar mampu menjembatani perbedaan nilai dan memperkuat hubungan harmonis antar kelompok etnis di Kota Medan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the practice of intercultural negotiation in communication between the government and multi-ethnic communities in the city of Medan. As the largest metropolitan city outside Java Island, Medan is home to a highly diverse population, including Batak, Malay, Javanese, Chinese, Minangkabau, and Karo ethnic groups, which presents significant challenges in the delivery of public policies. A qualitative descriptive approach was employed, using in-depth interviews, participatory observation, and document analysis as data

collection techniques. The findings reveal that intercultural communication between the government and ethnic communities takes place through various channels, such as social media, face-to-face meetings, and the involvement of community leaders as cultural mediators. The main challenges identified in the communication process include language and dialect differences, cultural stereotypes, and unequal access to information. To address these challenges, the government has implemented strategies such as two-way communication, intercultural communication training for public officials, and the active involvement of community figures. Public perception of government communication varies; some ethnic groups feel adequately included, while others believe their cultural diversity is not fully accommodated. In conclusion, although efforts have been made to foster inclusive and culturally sensitive communication, further improvements are necessary to bridge cultural differences and strengthen harmonious relationships among ethnic groups in Medan.

PENDAHULUAN

Medan sebagai kota metropolitan terbesar di luar Pulau Jawa merupakan salah satu wilayah yang kaya akan keragaman etnis dan budaya. Kota ini menjadi rumah bagi berbagai kelompok etnis seperti Batak, Melayu, Jawa, Tionghoa, Minang, Karo, dan lainnya yang telah hidup berdampingan selama puluhan tahun. Keberagaman ini menjadikan Medan sebagai cerminan pluralisme budaya yang dinamis, namun di sisi lain juga menuntut adanya kemampuan komunikasi yang efektif antar kelompok, terutama dalam ranah komunikasi publik dan pemerintahan.

Dalam konteks komunikasi pemerintah, tantangan terbesar yang sering dihadapi adalah bagaimana menyampaikan kebijakan atau informasi secara inklusif kepada masyarakat yang berlatar belakang budaya dan bahasa berbeda. Di sinilah peran negosiasi antarbudaya menjadi penting. Pemerintah tidak hanya bertindak sebagai penyampai pesan, tetapi juga sebagai fasilitator komunikasi lintas budaya agar tidak terjadi miskomunikasi atau resistensi dari kelompok tertentu. Keberhasilan komunikasi publik sangat ditentukan oleh sejauh mana pemerintah mampu memahami, menghargai, dan mengakomodasi perbedaan nilai, norma, dan persepsi budaya antar etnis di Medan.

Selain itu, komunikasi antar etnis juga tidak terlepas dari dinamika sosial yang ada, seperti isu diskriminasi, stereotip, atau dominasi budaya tertentu. Dalam situasi ini, negosiasi antarbudaya menjadi proses penting untuk membangun kesepahaman, toleransi, dan kepercayaan antarkelompok. Tanpa adanya pendekatan komunikasi yang sensitif terhadap perbedaan budaya, interaksi sosial maupun komunikasi antar kelompok etnis berpotensi menimbulkan konflik atau ketegangan sosial.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana praktik negosiasi antarbudaya berlangsung dalam komunikasi antara pemerintah dan masyarakat multi-etnis di Medan. Penelitian ini juga ingin mengidentifikasi hambatan hambatan komunikasi yang muncul serta strategi yang digunakan dalam membangun jembatan komunikasi yang harmonis di tengah keberagaman budaya yang ada. penelitian ini dirancang untuk merumuskan dan menjawab sejumlah permasalahan utama terkait dinamika komunikasi antarbudaya di Kota Medan. Permasalahan yang diangkat meliputi: bagaimana bentuk komunikasi antarbudaya yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat etnis di Kota Medan, serta tantangan apa saja yang muncul dalam proses negosiasi antarbudaya tersebut. Selain itu, penelitian ini juga ingin mengungkap strategi komunikasi apa yang diterapkan oleh pemerintah dalam membangun relasi harmonis dengan masyarakat yang terdiri dari berbagai latar belakang etnis dan budaya. Tidak kalah penting, penelitian ini berupaya mengetahui

bagaimana persepsi masyarakat etnis terhadap pendekatan komunikasi pemerintah dalam konteks keberagaman budaya yang menjadi ciri khas Kota Medan.

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan secara mendalam bentuk serta pola komunikasi antarbudaya antara pemerintah dan masyarakat etnis di Kota Medan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan atau tantangan yang muncul dalam proses negosiasi antarbudaya antara pemerintah dan kelompok etnis yang ada. Lebih lanjut, penelitian ini menganalisis strategi komunikasi yang digunakan oleh pemerintah dalam rangka membangun hubungan yang inklusif dan harmonis dengan komunitas multi-etnis. Akhirnya, penelitian ini ingin mengungkap persepsi masyarakat etnis terhadap pendekatan komunikasi yang digunakan pemerintah, terutama dalam menghadapi kompleksitas keberagaman budaya yang ada di wilayah perkotaan seperti Medan.

Dalam memahami fenomena negosiasi antarbudaya dalam komunikasi antara pemerintah dan masyarakat etnis di Medan, beberapa teori komunikasi dapat dijadikan sebagai dasar analisis. Teori-teori ini menjelaskan bagaimana proses komunikasi berlangsung dalam konteks budaya yang berbeda, serta bagaimana strategi komunikasi dapat dibangun untuk mencapai saling pengertian dan harmoni sosial.

Teori Komunikasi Antarbudaya (*Intercultural Communication Theory*). Teori ini menjelaskan proses pertukaran pesan antarindividu atau kelompok yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda. Menurut William B. Gudykunst dan Young Yun Kim, komunikasi antarbudaya melibatkan pemahaman perbedaan nilai, norma, dan persepsi yang dapat mempengaruhi makna pesan. Dalam konteks Medan yang multikultural, teori ini penting untuk memahami bagaimana pemerintah harus menyesuaikan cara komunikasi agar sesuai dengan budaya masing-masing etnis.

Teori Negosiasi Identitas (*Identity Negotiation Theory*). Dikembangkan oleh Stella Ting-Toomey, teori ini menyatakan bahwa dalam setiap interaksi antarbudaya, individu atau kelompok akan selalu berusaha menegosiasikan identitas mereka agar diterima dan dihargai oleh pihak lain. Dalam komunikasi antara pemerintah dan masyarakat etnis, penting bagi pemerintah untuk mengakui dan menghormati identitas budaya warga, sehingga proses komunikasi menjadi lebih inklusif dan diterima.

Teori Adaptasi Budaya (*Cultural Adaptation Theory*). Teori ini menekankan pada kemampuan individu atau institusi untuk menyesuaikan diri dengan budaya lain dalam proses interaksi. John Berry memperkenalkan konsep *acculturation strategies* yang terdiri dari integrasi, asimilasi, separasi, dan marginalisasi. Dalam konteks komunikasi pemerintah di daerah yang majemuk, strategi integrasi sangat relevan, di mana pemerintah berupaya merangkul semua budaya dalam proses komunikasi.

Model Komunikasi Pemerintah (*Government Communication Model*). Dalam komunikasi publik, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi yang bersifat universal namun tetap mempertimbangkan keberagaman audiensnya. Model ini menjelaskan peran komunikasi pemerintah sebagai penyampai kebijakan, pembangun citra publik, dan pengelola hubungan dengan masyarakat. Di Medan yang memiliki karakter sosial-budaya yang kompleks, pendekatan komunikasi pemerintah harus mampu mengakomodasi pluralitas etnis.

Teori Konvergensi Budaya (*Cultural Convergence Theory*). Teori ini menyatakan bahwa melalui proses komunikasi yang berkelanjutan dan terbuka, individu atau kelompok dengan latar budaya berbeda dapat menemukan titik temu atau kesamaan. Dalam kerangka ini, komunikasi antarbudaya bukan sekadar alat penyampaian pesan, melainkan sarana membangun pemahaman bersama dan mengurangi jarak sosial.

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali dan memahami secara mendalam fenomena komunikasi antarbudaya yang berlangsung antara pemerintah dan masyarakat etnis di Kota Medan. Jenis penelitian deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang sistematis mengenai dinamika komunikasi, proses negosiasi antarbudaya, serta strategi komunikasi yang digunakan dalam konteks masyarakat multi-etnis. Fokus utama penelitian ini adalah mendeskripsikan secara rinci bagaimana proses interaksi antarbudaya terjadi dalam penyampaian informasi dan kebijakan publik, serta bagaimana persepsi masyarakat etnis terhadap pendekatan komunikasi pemerintah.

Subjek penelitian terdiri dari individu-individu yang memiliki keterlibatan langsung dalam proses komunikasi antarbudaya di Kota Medan. Mereka meliputi pejabat pemerintah kota, khususnya yang berperan dalam bidang komunikasi publik atau perumusan kebijakan; tokoh masyarakat dan perwakilan komunitas etnis seperti Batak, Melayu, Jawa, Tionghoa, Minang, dan Karo; serta masyarakat umum dari berbagai latar belakang etnis yang menjadi penerima langsung komunikasi dari pemerintah. Sementara itu, objek penelitian adalah praktik komunikasi antarbudaya yang mencakup proses negosiasi nilai, penyampaian pesan, penerimaan informasi, dan pembentukan hubungan sosial antara pemerintah dan kelompok masyarakat etnis.

Untuk memperoleh data yang valid dan kaya makna, penelitian ini menggunakan tiga teknik utama dalam pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-struktural terhadap pejabat pemerintah dan tokoh masyarakat dari berbagai etnis untuk menggali persepsi dan pengalaman mereka mengenai interaksi antarbudaya. Observasi dilakukan dengan menghadiri forum-forum publik yang melibatkan masyarakat dan pemerintah, guna melihat secara langsung bagaimana pola komunikasi dibangun dalam ruang sosial multi-etnis. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan terhadap dokumen resmi, seperti kebijakan, laporan pemerintah, dan materi komunikasi, guna memahami konteks dan strategi komunikasi yang digunakan secara institusional.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap reduksi data, informasi yang terkumpul disaring untuk mengidentifikasi bagian-bagian yang paling relevan dengan fokus penelitian. Kemudian, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi terstruktur yang menggambarkan temuan utama terkait pola komunikasi, tantangan antarbudaya, serta strategi yang digunakan. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, di mana peneliti menyusun interpretasi berdasarkan data yang ada, memverifikasi konsistensi dengan teori yang digunakan, serta memastikan bahwa hasil analisis menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian secara menyeluruh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari beberapa wawancara yang kami lakukan kami mengambil beberapa Kesimpulan dan garis besar yaitu :

Data Wawancara:

- Wawancara dengan Pejabat Pemerintah Kota Medan

"Pemerintah Kota Medan menggunakan berbagai saluran komunikasi untuk menjangkau masyarakat multi-etnis kami. Di antaranya, kami menggunakan media sosial seperti Facebook, Instagram, dan Twitter untuk menyebarkan informasi

kebijakan secara cepat. Kami juga menggunakan website pemerintah untuk memberikan penjelasan yang lebih mendalam. Namun, kami sadar bahwa tidak semua warga memiliki akses internet yang memadai, terutama di daerah pedesaan." – Pejabat Pemerintah, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan

- Wawancara dengan Tokoh Masyarakat Etnis Batak

"Untuk memastikan bahwa pesan kebijakan pemerintah bisa sampai dengan baik ke masyarakat Batak, kami sering mengadakan pertemuan tatap muka. Di sana, kami bisa berdiskusi langsung dan menjelaskan kebijakan pemerintah secara lebih jelas dan mendalam. Kami juga berharap agar bahasa yang digunakan bisa lebih mudah dipahami oleh warga." – Tokoh Masyarakat Batak

- Wawancara dengan Tokoh Masyarakat Etnis Tionghoa

"Masyarakat Tionghoa di Medan lebih aktif di media sosial, jadi saya rasa saluran ini sangat efektif. Tetapi kami juga mengandalkan tokoh masyarakat Tionghoa untuk menjelaskan kebijakan tersebut. Kami merasa komunikasi dua arah sangat penting. Kami ingin agar pemerintah mendengar keluhan dan masukan dari kami." – Tokoh Masyarakat Tionghoa

Tantangan dalam Proses Negosiasi Antarbudaya antara Pemerintah dan Kelompok Etnis

Data Wawancara:

- Wawancara dengan Tokoh Masyarakat Etnis Minang

"Kami merasa bahwa seringkali kebijakan pemerintah tidak sepenuhnya mempertimbangkan kondisi sosial budaya kami. Misalnya, penggunaan bahasa yang terlalu formal membuat kami sulit memahami isi kebijakan. Kami berharap pemerintah bisa lebih melibatkan kami dalam proses perencanaan kebijakan." – Tokoh Masyarakat Minang

- Wawancara dengan Pejabat Pemerintah Kota Medan

"Salah satu tantangan terbesar dalam komunikasi kami adalah perbedaan bahasa dan dialek. Meskipun bahasa Indonesia digunakan sebagai bahasa resmi, setiap kelompok etnis memiliki dialek masing-masing yang terkadang menyebabkan perbedaan pemahaman atas informasi yang disampaikan. Kami telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi ini dengan menggunakan berbagai bentuk komunikasi yang lebih langsung." – Pejabat Pemerintah, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan

- Wawancara dengan Tokoh Masyarakat Etnis Karo

"Terkadang ada kesalahpahaman antara pemerintah dan masyarakat Karo terkait kebijakan tertentu, terutama karena perbedaan dalam cara penyampaian informasi. Saya juga merasa bahwa tidak semua warga Karo mendapatkan informasi yang sama. Hal ini menyebabkan ketidakpercayaan terhadap pemerintah." – Tokoh Masyarakat Karo

Strategi Komunikasi yang Digunakan Pemerintah dalam Membangun Hubungan yang Harmonis dengan Masyarakat Multi-Etnis

Data Wawancara:

- Wawancara dengan Pejabat Pemerintah Kota Medan

"Kami sangat mengandalkan mediator budaya, terutama tokoh masyarakat yang memahami budaya dan norma kelompok tertentu. Mereka bisa membantu kami menyampaikan pesan lebih tepat dan sesuai dengan konteks budaya yang berlaku di setiap kelompok etnis. Selain itu, kami juga mengadakan pelatihan untuk aparat pemerintah mengenai pentingnya komunikasi antarbudaya." – Pejabat Pemerintah, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan

- Wawancara dengan Tokoh Masyarakat Melayu

"Saya melihat bahwa pemerintah sudah berusaha melibatkan kami dalam

berbagai forum diskusi. Kami merasa dihargai karena pemerintah mendengarkan pendapat kami dan mengakomodasi masukan dari masyarakat Melayu. Namun, kami berharap agar forum-forum ini lebih sering diadakan." – Tokoh Masyarakat Melayu

- Wawancara dengan Tokoh Masyarakat Etnis Jawa

"Komunikasi yang dilakukan pemerintah cukup baik, terutama dengan mengadakan pertemuan langsung dengan masyarakat. Kami merasa bahwa ini adalah langkah positif untuk membangun hubungan yang lebih harmonis. Kami juga sangat mendukung adanya pelatihan komunikasi antarbudaya untuk aparat pemerintah." – Tokoh Masyarakat Jawa

Data hasil wawancara di atas memberikan gambaran yang jelas tentang tantangan dan strategi dalam komunikasi antarbudaya di Kota Medan. Dari data yang terkumpul, dapat dilihat bahwa meskipun ada berbagai upaya dari pemerintah untuk menjangkau masyarakat multi-etnis, masih ada perbedaan persepsi dan tantangan komunikasi yang perlu diatasi untuk menciptakan hubungan yang lebih harmonis. Perbedaan bahasa, stereotip budaya, dan ketidaksetaraan dalam akses informasi menjadi hambatan yang harus diperhatikan lebih lanjut dalam merancang kebijakan yang lebih inklusif dan sensitif terhadap perbedaan budaya.

Bentuk Komunikasi Antarbudaya antara Pemerintah dan Masyarakat Etnis di Kota Medan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antarbudaya antara pemerintah dan masyarakat etnis di Kota Medan dilakukan melalui berbagai saluran yang disesuaikan dengan karakteristik masyarakat yang sangat heterogen. Salah satu bentuk komunikasi yang paling dominan adalah melalui media sosial dan website pemerintah. Dengan adanya akses yang luas terhadap teknologi digital, pemerintah memanfaatkan platform seperti Facebook, Instagram, dan Twitter untuk menyampaikan informasi terkait kebijakan dan program-program yang sedang berjalan. Media sosial menjadi pilihan utama karena dapat menjangkau berbagai kalangan, termasuk yang tinggal di daerah yang lebih terpencil. Namun, tantangan utama dalam penggunaan media sosial adalah perbedaan cara memahami pesan yang disampaikan, mengingat variasi dalam bahasa dan budaya masing-masing kelompok etnis.

Selain itu, pertemuan tatap muka dan forum diskusi juga menjadi saluran komunikasi yang penting. Melalui forum-forum ini, pemerintah mencoba untuk lebih mendalam mengatasi masalah-masalah spesifik yang mungkin muncul di antara kelompok-kelompok etnis yang berbeda. Acara-acara seperti ini memungkinkan adanya dialog langsung yang membangun rasa saling percaya dan pengertian. Terakhir, penyuluhan melalui perwakilan etnis menjadi strategi yang sangat relevan, di mana peran tokoh masyarakat dan pemimpin etnis sangat penting dalam menyampaikan kebijakan kepada kelompok mereka. Pendekatan ini memungkinkan komunikasi yang lebih akurat dan kontekstual karena pesan yang disampaikan sudah dipahami oleh tokoh masyarakat yang memiliki kepercayaan dari kelompoknya.

Tantangan dalam Proses Negosiasi Antarbudaya antara Pemerintah dan Kelompok Etnis

Proses negosiasi antarbudaya antara pemerintah dan masyarakat di Medan tidak lepas dari berbagai tantangan. Salah satu hambatan utama adalah perbedaan bahasa dan dialek yang digunakan oleh masing-masing kelompok etnis. Meskipun bahasa Indonesia menjadi bahasa resmi, dialek dan istilah-istilah lokal yang digunakan oleh beberapa kelompok sering kali menyebabkan kebingungannya makna pesan yang ingin disampaikan oleh pemerintah. Misalnya, beberapa kata atau istilah yang digunakan oleh pemerintah bisa memiliki konotasi yang berbeda bagi masyarakat

tertentu, yang dapat menimbulkan salah paham.

Selain itu, stereotip dan diskriminasi budaya menjadi masalah yang lebih dalam dalam proses negosiasi antarbudaya ini. Masyarakat dari kelompok minoritas sering merasa bahwa kebijakan pemerintah tidak berpihak pada mereka dan lebih menguntungkan kelompok mayoritas. Hal ini menimbulkan ketidakpercayaan dan resistensi terhadap kebijakan yang diusung oleh pemerintah. Dalam banyak kasus, stereotip negatif terhadap kelompok etnis tertentu berpotensi memperburuk ketegangan sosial yang ada. Selain itu, ada juga tantangan terkait ketidaksetaraan akses terhadap informasi. Beberapa kelompok etnis mengalami kesulitan dalam mengakses informasi kebijakan karena keterbatasan teknologi, rendahnya tingkat pendidikan, atau kurangnya pemahaman mengenai informasi yang disampaikan dalam bahasa yang formal dan teknis. Hal ini menyebabkan adanya kesenjangan dalam penerimaan informasi dan akhirnya menciptakan ketidakadilan dalam pemahaman

Strategi Komunikasi yang Digunakan Pemerintah dalam Membangun Hubungan yang Harmonis dengan Masyarakat Multi-Etnis

Dalam menghadapi tantangan tersebut, pemerintah Kota Medan telah mengimplementasikan beberapa strategi komunikasi antarbudaya untuk membangun hubungan yang lebih harmonis dengan masyarakat multi-etnis. Salah satu strategi yang digunakan adalah penggunaan mediator budaya, yakni melibatkan tokoh masyarakat atau pemimpin etnis yang memiliki pemahaman yang mendalam mengenai budaya dan nilai-nilai kelompok mereka. Mediator ini membantu menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pesan yang disampaikan bisa lebih mudah diterima dan dipahami sesuai dengan konteks budaya yang relevan.

Selain itu, pemerintah juga mengadakan pelatihan dan workshop komunikasi antarbudaya untuk aparat pemerintah dan masyarakat. Dalam pelatihan ini, mereka dilatih untuk lebih sensitif terhadap keberagaman budaya dan cara-cara efektif dalam berkomunikasi dengan berbagai kelompok etnis. Melalui pelatihan ini, diharapkan dapat terjadi peningkatan pemahaman tentang pentingnya komunikasi yang sensitif terhadap perbedaan budaya. ssssPemerintah juga menerapkan komunikasi dua arah, di mana masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan pendapat dan masukan mereka terkait kebijakan yang ada. Forum-forum diskusi dan konsultasi publik menjadi sarana bagi masyarakat untuk berbicara langsung dengan pemerintah dan memberikan masukan konstruktif.

Persepsi Masyarakat Etnis terhadap Komunikasi Pemerintah dalam Konteks Keberagaman Budaya di Medan

Persepsi masyarakat terhadap komunikasi pemerintah dalam konteks keberagaman budaya di Medan sangat beragam, tergantung pada kelompok etnis yang diwawancarai. Beberapa kelompok merasa bahwa pemerintah sudah berusaha untuk menyampaikan kebijakan secara inklusif, namun masih ada kelompok yang merasa tidak diperhatikan dengan baik. Masyarakat dari kelompok etnis mayoritas cenderung lebih menerima kebijakan pemerintah dengan lebih positif, sedangkan kelompok etnis minoritas sering merasa kebijakan tersebut tidak mencerminkan kebutuhan dan keinginan mereka secara memadai.

Berdasarkan wawancara, beberapa kelompok etnis merasa bahwa komunikasi pemerintah masih kurang mencerminkan keberagaman budaya yang ada. Mereka merasa bahwa kebijakan yang disusun tidak cukup melibatkan perwakilan dari seluruh kelompok etnis yang ada di Medan, sehingga tidak mencerminkan keanekaragaman dan kebutuhan spesifik dari masing-masing kelompok tersebut. Selain itu, meskipun informasi sudah disampaikan melalui berbagai saluran, masih ada rasa

ketidakpercayaan dari beberapa kelompok terhadap niat pemerintah untuk mengakomodasi keberagaman yang ada. Perbedaan persepsi ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk membangun komunikasi antarbudaya yang inklusif, masih banyak ruang untuk perbaikan dalam penerapan komunikasi yang sensitif terhadap perbedaan budaya

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi antarbudaya antara pemerintah dan masyarakat etnis di Medan berlangsung melalui berbagai saluran, seperti media sosial, website, dan pertemuan langsung. Meskipun media sosial efektif dalam menjangkau masyarakat, pertemuan tatap muka dan peran mediator budaya juga diperlukan untuk menjelaskan kebijakan pemerintah secara lebih inklusif. Tantangan utama dalam proses komunikasi ini adalah perbedaan bahasa, stereotip budaya, serta ketidaksetaraan dalam akses informasi, yang dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari beberapa kelompok etnis terhadap pemerintah. Pemerintah Kota Medan telah menerapkan beberapa strategi komunikasi, termasuk penggunaan mediator budaya dan pelatihan komunikasi antarbudaya untuk aparat pemerintah, guna mengatasi tantangan tersebut.

Meskipun terdapat upaya positif dalam membangun komunikasi antarbudaya, masih ada ruang untuk perbaikan. Pemerintah perlu lebih sensitif terhadap perbedaan budaya dan memastikan bahwa kebijakan yang dibuat mengakomodasi keberagaman etnis secara lebih menyeluruh. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan transparansi dalam pengambilan kebijakan dan memperkuat komunikasi dua arah yang memungkinkan masyarakat memberikan masukan yang lebih konstruktif. Selain itu, pemerintah juga perlu lebih memperhatikan kebutuhan dan aspirasi kelompok etnis tertentu untuk memperkuat hubungan yang harmonis dan membangun kepercayaan yang lebih baik dengan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Gudykunst, William B, and Young Yun Kim. *Theories in Intercultural Communication*. Vol. 12. Sage Newbury Park, CA, 1988.
- Heryadi, Hedi, and Hana Silvana. "Komunikasi Antarbudaya Dalam Masyarakat Multikultur." *Jurnal Kajian Komunikasi* 1, no. 1 (2013): 95–108.
- Liliweri, D R Alo. *Konfigurasi Dasar Teori-Teori Komunikasi Antar Budaya*. Nusamedia, 2019.
- Napitupulu, Evi Enitari, and Rachel Mia Lorenza Lumban Toruan. "Efektivitas Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Dalam Komunikasi Antarbudaya Progam Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sari Mutara Indonesia." *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesnos)* 5, no. 2 (2023): 252–62.
- Nasrullah, Rulli. *Komunikasi Antar Budaya: Di Era Budaya Siber*. Prenada Media, 2018.
- Sihabudin, H Ahmad. *Komunikasi Antarbudaya: Satu Perspektif Multidimensi*. Bumi Aksara, 2022.
- Sumaryanto, Edy, and Malik Ibrahim. "Komunikasi Antar Budaya Dalam Bingkai Teori-Teori Adaptasi." *Nusantara Hasana Journal* 3, no. 2 (2023): 42–51.
- Suryani, Wahidah. "Komunikasi Antar Budaya Yang Efektif." *Jurnal Dakwah Tabligh* 14, no. 1 (2013): 91–100.
- Utami, Setyo, and Lusya Savitri. "Teori-Teori Adaptasi Antar Budaya." *Jurnal Komunikasi Untar* 7, no. 2 (2015): 180–97.