

**PERAN KOMUNIKASI DIGITAL BIRO ADMINISTRASI
PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
SUMATERA UTARA DALAM OPTIMALISASI LAYANAN
INFORMASI PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI**

TUGAS AKHIR

Oleh :

ATIKA SORAYA HARAHAH
2203110083

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2026**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
oleh:

Nama Lengkap : Atika Soraya Harahap
NPM : 2203110083
Pogram Studi : Ilmu Komunikasi
Pada Hari, Tanggal : Jum'at, 10 April 2026
Waktu : Pukul 08.00 s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. Lutfi Basit, S.Sos., M.I.Kom (.....)
PENGUJI II : Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom (.....)
PENGUJI III : Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP (.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP

Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom



BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penelitian tugas akhir sehingga naskah tugas ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama Lengkap : Atika Soraya Harahap
NPM : 2203110083
Pogram Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Peran Komunikasi Digital Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara Dalam Optimalisasi Layanan Informasi Publik Berbasis Teknologi

Medan, 31 Maret 2026
Pembimbing

Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.
NIDN: 0030017402

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi

Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom
NIDN: 0127048401

Dekan



Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.
NIDN: 0030017402

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **Atika Soraya Harahap NPM 2203110083**, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil tujuan tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 24 April 2026

Yang Menyatakan,



Atika Soraya Harahap
Atika Soraya Harahap

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Peran Komunikasi Digital Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai panutan umatnya yang selalu memberikan tauladan sepanjang masa. Penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis ingin berterimakasih kepada orangtua tercinta, Ayahanda sekaligus cinta pertama penulis **Edy Harahap** dan **Siti Maimunah** selaku Ibunda tercinta penulis yang sudah membesarkan, merawat, menyayangi, dan memberikan penulis semangat baik moral maupun materiil sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Serta memberikan dukungan serta doa yang tulus dan terbaik untuk segala hal yang penulis perjuangkan.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini penulis juga mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah membantu dan memberikan masukan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis banyak mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Rudianto, S.Sos., M.Si., selaku Wakil Rektor III Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, sekaligus Dosen Pembimbing penulisan tugas akhir skripsi penulis. Terimakasih atas waktu dan kesabaran serta bimbingan dan dukungan yang telah Bapak berikan yang sangat berarti bagi penulis, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Ibu Assoc. Prof. Dr. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Bapak Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Faizal Hamzah Lubis, S.Sos., M.I.Kom., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Kepada Bapak Ady Putra Parlaungan, S.AP., M.AP., selaku Kepala Biro Administras Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara, penulis

mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas izin dan dukungan yang diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini.

10. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara atas izin dan dukungan yang diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada Bapak Indra Kusuma Siregar, S.E., Bapak Aldeza Juan, Ibu Hafizah Syafira, dan Bapak Fadli Satya Caniago yang telah berkenan menjadi narasumber, memberikan wawasan serta informasi berharga yang sangat amat membantu dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini. Dukungan dan kontribusi yang diberikan menjadi bagian penting dalam kelancaran dan keberhasilan penelitian ini.
11. Penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Muhammad Alfian Afandy, Yumna Sari Harahap, dan Clara Azizah Nur Salim yang telah berkenan menjadi narasumber masyarakat bagi penelitian ini.
12. Kepada tiga orang yang tidak kalah pentingnya, sahabat penulis, Dessy Anggraini, Clara Azizah Nur Salim dan Siti Cahya. Terimakasih karena telah menjadi bagian dari proses perjalanan penyusunan skripsi ini. Terimakasih sudah menemani penulis dari awal hingga akhir. Terimakasih sudah berkontribusi baik tenaga, waktu, dukungan, menghibur, mendengarkan keluh kesah dan menyaksikan perjalanan penulis yang pantang menyerah sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

13. Kepada para sahabat penulis yaitu, Dessy Anggraini, Anggi Nihma Aulia, Anggun Nihma Aulia, Selvia Amelia Putri, Restu Adiningsih, Cut Niken Fajriah, dan Valia Vaziera Cauliea Gulo, para sahabat “Hamba Allah Group”, yang telah memberikan dukungan serta doa dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Terimakasih sudah menemani masa-masa suka dan duka yang penulis jalani dalam penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian sangat berharga bagi penulis. Terimakasih sudah menemani hingga akhir, para sahabatku tercinta.
14. Terimakasih juga untuk para sahabat lintas benua penulis. Yaitu; Veronica Yvonne, Anna Alvionxy, Max Erlander, Johan Serbichz, Ahmed Zayyed, Queenza, Olivia Christine dan Jessica Vivianne. *Thanks alot for you guys. Thankyou for always being there for me on our group, taking the time to help and being my support system from start to finish. Your support and prayers mean the world to me.*
15. Dan yang terakhir untuk diriku sendiri, Atika Soraya Harahap. Terimakasih sudah berjuang sejauh ini. Terimakasih sudah berusaha sekuat tenaga melawan rasa menyerah yang kerap datang. Terimakasih sudah mampu mengatur waktu, pikiran, dan tenaga. Sulit untuk sampai ke titik ini, tapi penulis berhasil menyelesaikannya dengan usahanya hingga titik terakhir. Terimakasih sudah tetap kuat dan merayakan dirimu sendiri. Tetaplah menjadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba segala hal. *God thank you for give me this super power, for being me independent women, and always standing beside*

me endlessly. I know this's not that perfect like what i want, but i'm so proud of me for finishing this achievement. And of course i wanna thank me again for still being a single women without the patriarchal men hate your struggle. Now, let it world give the sparks on your crown, girl. Cause you did it.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan tugas akhir ini dari semua pihak. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, semoga tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca dan memperluas pengetahuan pembaca.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 27 Maret 2026



Atika Soraya Harahap
2203110083

**PERAN KOMUNIKASI DIGITAL BIRO ADMINISTRASI
PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SUMATERA
UTARA DALA OPTIMALISASI LAYANAN INFORMASI
PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI**

**ATIKA SORAYA HARAHAH
2203110083**

ABSTRAK

Penelitian ini didasarkan pada transformasi birokrasi menuju *Digital Governance* yang menuntut instansi pemerintah untuk lebih responsif dan transparan dalam melayani masyarakat. Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Setda Provinsi Sumatera Utara menggunakan komunikasi digital sebagai instrumen utama dalam membangun kepercayaan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana peran komunikasi digital yang dijalankan oleh Biro Adpim dalam upaya mengoptimalkan layanan informasi publik berbasis teknologi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap tujuh narasumber, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Teori Media Baru, Konsep *Cyber Public Relations*, Teori *Excellence Public Relations*, dan Teori Kualitas Layanan (*Service Quality*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi digital Biro Adpim berperan strategis melalui platform media sosial Instagram serta *Website* resmi. Inovasi penyajian konten visual berupa video *reels* terbukti efektif meningkatkan interaksi masyarakat secara signifikan dibandingkan konten biasa dan *flyer*. Namun, ditemukan hambatan keterbatasan sumber daya manusia serta adanya kesenjangan pelayanan (*service gap*) pada pembaruan data *website* resmi yang cenderung lambat dibanding media sosial. Dapat disimpulkan bahwa peran komunikasi digital telah memberikan kontribusi besar pada keterbukaan informasi, namun memerlukan sinkronisasi teknologi dan penguatan kapasitas tim kreatif untuk mencapai layanan yang lebih baik.

Kata Kunci: *Komunikasi Digital, Layanan Informasi Publik, Biro Administrasi Pimpinan, Cyber PR, Kualitas Layanan.*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4 Sistematika Penulisan	7
BAB II URAIAN TEORITIS	9
2.1 Peran.....	9
2.2 Komunikasi Digital	10
2.3 Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara	14
2.4 Optimalisasi Layanan Informasi Publik.....	17
2.5 Layanan Informasi Publik Berbasis Teknologi (<i>e-Service</i>)	18
2.6 Teori Kualitas Layanan Informasi (<i>Service Quality</i>)	20
2.7 Teori Excellence in Public Relations (Grunig & Hunt)	22
2.8 Konsep <i>Cyber Pulic Relations</i> (Philips & Young)	24
2.9 Anggapan Dasar	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Kerangka Konsep	28
3.3 Definisi Konsep.....	29
3.4 Kategorisasi Penelitian.....	31
3.5 Informan	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	33

3.8	Waktu dan Lokasi Penelitian	34
3.9	Gambaran Singkat Lokasi Penelitian	34
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		38
4.1	Hasil Penelitian	38
4.1.1	Peran Komunikasi Digital Biro Administrasi Pimpinan (Adpim)	43
4.1.2	Penyampaian Informasi Pimpinan Kepada Masyarakat	45
4.1.3	Pengelolaan Media Digital Resmi.....	47
4.1.4	Penyajian Konten Digital	50
4.1.5	Manajemen Umpan Balik	52
4.1.6	Optimalisasi Layanan Informasi Publik Berbasis Teknologi.....	54
4.1.7	Kecepatan, Kejelasan, dan Akurasi Informasi	55
4.1.8	Membangun Kepercayaan Masyarakat Yang Pro Dan Kontra	57
4.2	Pembahasan.....	58
BAB V PENUTUP.....		67
5.1	Simpulan	67
5.2	Saran.....	68
Daftar Pustaka.....		70

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kategorisasi Penelitian.....	31
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Konsep Penelitian	28
Gambar 4. 1 Lokasi Penelitian	35
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Biro Adpim	37
Gambar 4. 3 Wawancara Bersama Bapak Indra Kusuma Siregar, S.E.....	39
Gambar 4. 4 Wawancara Bersama Bapak Aldeza Juan	40
Gambar 4. 5 Wawancara Bersama Ibu Hafizah Syafira	41
Gambar 4. 6 Wawancara Bersama Bapak Fadli Satya Caniago	41
Gambar 4. 7 Wawancara Bersama Masyarakat 1, Yumna Sari Harahap.....	42
Gambar 4. 8 Wawancara Bersama Masyarakat 2, Bapak Muhammad Alfian Afandy	43
Gambar 4. 9 Wawancara Bersama Masyarakat 3, Clara Azizah Nur Salim.....	43
Gambar 4. 10 Instagram Biro Adpim.....	47
Gambar 4. 11 <i>Website</i> Biro Adpim.....	47
Gambar 4. 12 Konten Flyer.....	51
Gambar 4. 13 Konten <i>Reels</i>	51
Gambar 4. 14 Konten Flyer.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Hasil Wawancara Penelitian.....	75
Lampiran 2. SK 1.....	77
Lampiran 3. SK 2.....	78
Lampiran 4. SK 3.....	79
Lampiran 5. SK 4.....	80
Lampiran 6. SK 5.....	81
Lampiran 7. Draft Wawancara.....	82
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian	85
Lampiran 9, Surat Balasan Penelitian	86
Lampiran 10, SK 10.....	87

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era digitalisasi saat ini, pola administrasi publik di Indonesia mengalami perubahan yang signifikan, yang tadinya masih berupa model birokrasi Weberian, yakni birokrasi dengan model klasik yang kaku dan hierarkis kini berubah menjadi model birokrasi yang modern, *New Public Service* (NPS) dan *Digital Governance* yang menekankan pada kecepatan, responsivitas, dan partisipasi publik (Silitonga, 2024).

Fenomena ini tidak terlepas dari penggunaan teknologi digital telah yang meruntuhkan batasan-batasan antara pemerintah dan publik. Perubahan ini juga memerlukan strategi terstruktur yang tidak hanya melibatkan adopsi teknologi, tetapi juga pergeseran budaya organisasi dan penguatan sumber daya manusianya (Mashudin, 2025). Model birokrasi lama yang cenderung bersifat satu arah (*top-down*) tersebut, kini menghadapi tantangan besar dan serius dari masyarakatnya yang semakin melek teknologi digital (*digital native*).

Di Indonesia, disrupsi digital ini memaksa lahirnya konsep *Government 4.0*, yang di mana pemerintah dituntut untuk lebih gesit, transparan, dan partisipatif (Rusdy & Flambonita, 2023). Saat ini, komunikasi publik tidak lagi hanya sekadar menyampaikan pesan pemerintah kepada rakyat, tetapi juga bagaimana cara membangun hubungan dua arah yang simetris melalui media baru (*New Media*). Jika

pemerintah mengalami kegagalan dalam mengelola ruang digital, maka tidak hanya akan menciptakan kekosongan informasi, tetapi juga akan memberikan ruang dan kesempatan bagi penyebaran misinformasi dan disinformasi yang dapat mengganggu stabilitas sosial dan kepercayaan publik (*public trust*) (Rusdy & Flambonita, 2023).

Selain itu, keterbukaan informasi publik merupakan kunci dari demokrasi yang sehat. Di mana rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi suatu negara, berhak untuk mengetahui bagaimana kebijakan yang diambil dan bahkan bagaimana anggaran daerah itu dikelola. Landasan ini tertuang jelas dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Yang mana, UU ini menggeser paradigma informasi dari “milik pemerintah” menjadi “milik publik” (Azka & Najicha, 2022).

Namun, untuk penerapan UU KIP di era digital ini memerlukan alat bantu yang lebih modern. Selain itu, pemerintah telah memperkuatnya melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Yang mana, SPBE ini memberikan instruksi agar setiap elemen pemerintahan turut memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, peraturan ini juga bertujuan untuk menciptakan birokrasi yang efisien, transparan dan akuntabel (Sipayung *et al.*, 2025).

Terkhusus di Sumatera Utara, dalam struktur Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara ini, Biro Administrasi Pimpinan (ADPIM) memiliki posisi yang sangat vital. Berbeda dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) yang mengelola infrastruktur teknologi secara makro, Biro Adpim ini memiliki fokus pada

komunikasi mikro strategis yang berkaitan langsung pimpinan daerah yakni Gubernur dan Wakil Gubernur. Segala narasi baik mengenai arah kebijakan pimpinan, representasi citra daerah, dan edukasi publik mengenai program strategis pimpinan, semua dikelola oleh Biro Administrasi Pimpinan (ADPIM).

Sementara itu, sebagai garda terdepan dalam membangun reputasi pemerintah daerah, Biro Administrasi Pimpinan (ADPIM) dituntut untuk memiliki kemampuan *Digital Public Relations* yang mumpuni. Hal ini mencakup pengelolaan aset digital seperti media sosial resmi, situs web, hingga manajemen konten visual yang merepresentasikan kehadiran negara di tengah masyarakat. Peran ini menjadi semakin berat ketika pimpinan daerah menjadi tokoh sentral yang setiap langkahnya dipantau oleh publik melalui media sosial para masyarakat secara *real-time*. Oleh karena itu pula, efektivitas komunikasi digital di Biro Adpim Setda Provsu menjadi hal penting dalam pembentkan opini publik di tingkat regional maupun nasional.

Sumatera Utara, terkhususnya di kota Medan dan sekitarnya, ialah wilayah dengan tingkat penggunaan internet yang sangat tinggi. Terlebih masyarakat Sumatera Utara memiliki karakteristik yang frontal dan kritis baik di dunia nyata maupun di media sosial, hal ini menciptakan lingkungan komunikasi yang sangat dinamis. Berbagai platform media sosial seperti Instagram, Facebook, hingga Youtube telah menjadi saluran utama para masyarakat dalam menyampaikan keluhan, aspirasi, sekaligus juga memantau bagaimana kinerja dari pemimpinnya. Hal ini menciptakan fenomena di mana publik tidak lagi sabar menunggu berita di surat

kabar konvensional esok hari, masyarakat lebih menginginkan informasi yang cepat dan bisa diakses saat itu juga.

Pemanfaatan teknologi seperti *Big Data Analytics*, *Media Monitoring*, maupun algoritma media sosial seharusnya dapat dimanfaatkan oleh Biro Adpim untuk memahami apa yang sedang menjadi keresahan para masyarakat. Namun, seringkali penggunaan teknologi masih hanya terbatas pada fungsi administratif publikasi saja dan belum menyentuh fungsi strategis-analitis. Optimalisasi layanan informasi publik berbasis teknologi seharusnya mampu menghadirkan data yang akurat, konten-konten yang edukatif, serta respons yang cepat terhadap isu-isu yang berkembang di wilayah Sumatera Utara.

Walaupun begitu, meskipun secara administratif Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara ini telah mengadopsi berbagai platform media digital seperti Instagram, *website*, dan juga Youtube, peneliti masih melihat adanya kesenjangan antara harapan (*Das Solen*) dan kenyataan (*Das Sein*). Secara ideal, layanan informasi publik yang berbasis digital haruslah bersifat interaktif dan juga inklusif.

Namun, dalam informasi awal, peneliti menemukan bahwa saluran komunikasi digital dari pemerintah daerah sering kali masih hanya bersifat pengumuman saja dari pada percakapan respons dari umpan balik yang seharusnya terjadi. Dapat dilihat dari hal di atas bahwa, pola komunikasi yang diterapkan masih bersifat satu arah dan belum menyentuh *engagement* yang diharapkan. Sebagaimana yang harus dicapai dari optimalisasi layanan informasi publik yang efektif ialah dari

segi pola komunikasi yang dua arah atau partisipatif yang juga menuntut kecepatan respons terhadap publik.

Selain itu, dari yang dapat dilihat dari media sosial Instagram dari Biro Adpim Provsu yakni di @adpimsumut, konten-konten informasi yang disajikan terkadang masih terlalu bersifat seremonial dan lebih menonjolkan sisi protokoler pimpinan dibandingkan substansi manfaat kebijakan bagi masyarakat luas. Sementara itu, dapat terlihat dari sisi interaktivitasnya, *engagement* dari akun Instagram Biro Adpim ini yang masih tergolong minim dalam hal interaktivitasnya.

Maka, ketidakefektifan dalam hal pemanfaatan teknologi komunikasi digital ini dapat berakibat pada munculnya ketidakpastian informasi (*information ambiguity*) di tengah masyarakat Sumatera Utara. Hal ini tentunya akan sangat berisiko memicu polarisasi ataupun ketidakpuasan publik yang tidak perlu. Maka dari itu, sebuah kajian mendalam mengenai bagaimana peran komunikasi digital dijalankan oleh Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara menjadi sangat relevan dan mendesak untuk dilakukan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena masih terdapat ketidaksesuaian antara pemanfaatan komunikasi digital oleh Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara ini dengan tuntutan layanan informasi publik yang interaktif, responsif, dan partisipatif. Oleh karena itu, kajian ini penting untuk menelaah bagaimana peran komunikasi digital dalam optimalisasi layanan informasi publik berbasis teknologi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang ada pada uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini ialah bagaimana peran komunikasi digital yang dijalankan oleh Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara dalam upaya mengoptimalkan layanan informasi publik berbasis teknologi?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui dan menganalisis mengenai peran komunikasi digital yang dilakukan oleh Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara dalam rangka mewujudkan optimalisasi layanan informasi publik berbasis teknologi.

Adapun manfaat dari penelitian ini ialah:

1. Manfaat secara Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pengetahuan mengenai ilmu komunikasi terkhusus pada disiplin Humas Pemerintahan (*Government Public Relations*) dan juga komunikasi digital dalam hal birokrasi daerah. Serta memberikan sumbangan pemikiran dan literasi baru mengenai model optimalisasi layanan informasi berbasis teknologi yang dapat dijadikan acuan atau bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji fenomena yang serupa.

2. Manfaat secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu komunikasi, terkhususnya di bidang komunikasi pemerintahan dan komunikasi digital, serta dapat menjadi referensi dan rujukan ilmiah bagi penelitian selanjutnya terkait topik yang

serupa, terutama terkait praktik humas pemerintahan, *cyber public relations*, dan pemanfaatan media digital dalam pelayanan publik.

3. Manfaat secara Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan masukan strategis dalam menyempurnakan pola komunikasi digital yang telah berjalan di Biro Adpim, sehingga layanan informasi publik dapat mencapai hasil yang optimal. serta, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sarana untuk mengimplementasikan teori-teori komunikasi yang telah dipelajari oleh peneliti selama masa perkuliahan di FISIP UMSU dalam fenomena nyata di instansi pemerintahan.

1.4 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Bab ini menguraikan mengenai peran, komunikasi digital, optimalisasi, layanan informasi publik berbasis teknologi (*e-service*), teori *excellence in public relations* (Grunig & Hunt), teori media baru, teori kualitas layanan informasi (*service quality*), konsep *cyber pulic relations* (Philips & Young), serta anggapan dasar.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta waktu dan lokasi penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan meguraikan hasil dan pembahasan dari penelitian ini.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian ini.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Peran

Peran ini merupakan konsep yang menggambarkan kumpulan perilaku yang diharapkan dari seseorang berdasarkan kedudukannya dalam struktur sosial ataupun organisasi, di mana individu yang menduduki suatu posisi tertentu diharapkan dapat menjalankan tugas, fungsi, atau perilaku tertentu yang sesuai dengan peran tersebut. Peran ini sering dipahami sebagai tindakan atau fungsi yang dijalankan oleh aktor (individu ataupun organisasi) untuk memenuhi ekspektasi sosial, struktur organisasi, dan tujuan bersama dalam suatu konteks interaksi sosial ataupun kerja sama antar pihaknya. Hal ini sesuai dengan pandangan Levinson dan Soekanto bahwa peran mencakup norma, fungsi, dan perilaku yang terkait pada status sosial dalam sistem masyarakat atau organisasi serta pola tingkah laku yang diharapkan dari orang yang menempati posisi tertentu dalam struktur tersebut (Samsuri, 2016).

Peran komunikasi digital dalam ruang lingkup layanan informasi publik ini sangat penting, karena dapat mengubah bagaimana cara pemerintah menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan lebih cepat, akurat, dan interaktif. Komunikasi digital ini tidak hanya berfungsi sebagai alat penyebaran informasi satu arah, tetapi juga menjadi sarana strategis dalam membangun hubungan dua arah antara pemerintah dan publik melalui media digital. Selain itu, peran *digital public relations* dalam pemerintahan ini memberi kontribusi yang signifikan terhadap penyebaran

informasi inovatif kepada publik, branding lembaga, serta respons terhadap umpan balik masyarakat melalui kanal digital (Derivanti, 2022).

Selain itu, transformasi digital dalam pemerintahan yang kini dikenal dengan *E-Government Public Relations* ini juga menunjukkan betapa pentingnya peran komunikasi digital dalam mendukung strategi pelayanan informasi publik. Penerapan komunikasi publik berbasis teknologi ini dipandang sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari transformasi birokrasi digital, yang mana komunikasi digital ini berperan dalam memperkuat transparansi, meningkatkan akuntabilitas, serta memperluas akses informasi kepada masyarakat (A. S. Alamsyah & Firdaus, 2024).

2.2 Komunikasi Digital

Komunikasi tidak akan lepas dari kehidupan manusia, karena manusia merupakan makhluk sosial yang tidak bisa untuk tidak melakukan komunikasi dengan orang lain. Komunikasi yang dilakukan oleh manusia dapat dipahami sebagai sebuah interaksi antarpribadi melalui suatu pertukaran simbol linguistik, seperti simbol verbal dan non verbal. Baik berupa komunikasi lisan maupun tulisan. Mengutip dari Teddy Dyatmika (2021), bahwa menurut Wahlstrom (1992) komunikasi ini adalah proses di mana terjadi pemberian informasi, gagasan dan perasaan yang tidak saja dilakukan secara lisan dan tertulis melainkan melalui bahasa tubuh, atau gaya atau tampilan pribadi, atau hal lain di sekelilingnya yang memperjelas sebuah makna (Dyatmika, 2021, p. 3).

Oleh karena itu, komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam kaitannya dengan pembentukan masyarakat. Karenanya dalam fenomena ini, manusia

terlibat dalam kegiatan komunikasi dalam kehidupan sosial, sehingga manusia dapat saling berdekatan atau berinteraksi dalam suatu komunitas (Milyane *et al.*, 2022, p. 43).

Mengutip dari Didik Hariyanto (2021), definisi komunikasi menurut D. Lawrence Kincaid (1981) ialah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya yang pada gilirannya akan tiba saling pengertian yang mendalam. Lalu, menurut Carl I. Hovland, komunikasi merupakan suatu proses di mana seorang individu (komunikator) mengoperkan stimuli dalam bentuk lambang-lambang bahasa untuk merubah tingkah laku/perilaku individu-individu (Hariyanto, 2021, p. 20).

Selain itu, komunikasi secara umum adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengolahan pesan yang terjadi dalam diri seseorang dan atau di antara dua atau lebih dengan tujuan tertentu. Yang mana, setiap penakluk komunikasi dengan demikian akan melakukan empat tindakan yakni; membentuk, menyampaikan, menerima, dan mengolah pesan (Pohan & Fitria, 2021, p. 32).

Berdasarkan penyampaian komunikasinya, umumnya setiap individu dapat saling berkomunikasi. Karena setiap individunya merupakan makhluk sosial yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi dengan sesamanya. Walaupun begitu, tidak semua orang terampil dalam hal berkomunikasi, oleh karenanya dibutuhkan pula beberapa cara dalam penyampaian informasi. Berdasarkan dari cara penyampaian informasinya, dapat dibedakan menjadi dua bentuk komunikasi, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Selain itu, komunikasi yang dilakukan

berdasarkan perilaku dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu komunikasi formal, komunikasi informal, dan komunikasi non formal (Pohan & Fitria, 2021, p. 33).

Komunikasi Digital dapat didefinisikan sebagai proses pemindahan pesan atau informasi dari komunikator ke komunikan melalui media digital. Karakteristik komunikasi digital juga sangat berbeda dari komunikasi biasanya. Yang membedakannya ialah mulai dari bagaimana informasinya digabungkan, dikemas dan disajikan. Komunikasi digital ini lebih cepat dan lebih nyaman, selain dari fitur-fitur teknologi yang memungkinkan pesan dikemas dan disampaikan dengan cara yang unik dan menawan membuat komunikasi digital jauh lebih unggul dalam daya tarik pesan (Asari *et al.*, 2023, pp. 1–2).

Selain itu, dari pendekatan yang digunakan oleh Philips dan Young dalam kajian *Digital Public Relations* yang menekankan hubungan dua arah antara organisasi dan stakeholdernya melalui media digital yang interaktif. Dalam buku *Online Public Relations* oleh David Philips dan Philip Young, menjelaskan bagaimana strategi komunikasi digital yang memanfaatkan saluran *online* untuk membangun hubungan interaktif dan responsif, bukan hanya sekadar penyebaran pesan satu arah saja (Philips & Young, 2009, pp. 33–35). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hatta dan Santoso (2025), menyatakan bahwa elemen visual dalam konten digital itu juga sangat penting dan berperan penting dalam menarik perhatian audiens (Hatta & Santoso, 2025, p. 152).

Sementara itu, mengutip dari Febryansyah (2021), Komunikasi Digital menurut Fleishman-Hillard's merupakan segudang taktik komunikasi keluar yang

memanfaatkan teknologi digital untuk menyampaikan pesan seperti email, video, pesan teks, iklan *online*, pencarian berbayar, siaran pers yang dioptimalkan, podcast, vodcast, dll (Febryansyah, 2021).

Selain itu, dalam era digital pada masa ini, di mana informasi dapat menyebar dengan sangat cepat, hal ini tidak lepas dari peran media massa yang semakin penting dalam membentuk opini dan pandangan masyarakat terhadap berbagai peristiwa, isu sosial, dan perkembangan dunia terkini. Informasi di era digital dapat dengan mudah tersebar melalui platform *online* seperti situs berita, media sosial, blog, dan juga platform informasi lainnya.

Namun terkadang, kemampuan untuk memverifikasi kebenaran informasi juga semakin rumit. Terkadang berita dan informasi palsu (hoaks) dapat dengan sangat cepat menyebar dan menciptakan kebingungan di antara masyarakat. Oleh karena itu, dalam era digitalisasi saat ini, media massa berperan sangat penting dalam memeriksa fakta dan kebenaran informasi yang ada (I. L. Alamsyah *et al.*, 2024).

Walaupun pemanfaatan media digital dan media sosial telah mengubah pola komunikasi menjadi lebih cepat dan interaktif namun tetap menuntut pengelolaan informasi yang jelas dan bertanggung jawab. Dalam penelitian dan dilakukan oleh Hidayat *et al* (2023), menegaskan bahwa penggunaan media digital tanpa pemahaman dan pengelolaan yang baik dapat menurunkan kualitas penyampaian dan pemahaman informasi. Oleh karena itu, dalam ruang lingkup komunikasi digital pemerintah, pengelolaan konten dan interaksi yang tepat menjadi faktor yang penting untuk

memastikan layanan informasi publik berjalan efektif dan mudah dipahami masyarakat (Hidayat *et al.*, 2023).

Oleh karena itu, dikarenakan era digital yang semakin berkembang ini, komunikasi juga telah mengalami transformasi yang pesat. Teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan dalam cara kita berinteraksi, berbagi informasi, dan membangun hubungan. Dinamika komunikasi digital kini tidak hanya mempengaruhi individu, tetapi juga organisasi, masyarakat, dan juga budaya. Dikarenakan era digital yang terus berubah, maka memahami tren yang semakin terkini dalam komunikasi digital juga merupakan kunci untuk tetap relevan dan efektif dalam berkomunikasi (Andzani & Irwansyah, 2023).

2.3 Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara

Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara ini merupakan unsur pendukung pimpinan daerah yang berada di bawah Sekretariat Daerah Provinsi. Biro Adpim ini memiliki tugas utama untuk memberikan pelayanan administratif dan fasilitas kepada Gubernur dan Wakil Gubernur terkhususnya dalam penyiapan materi pimpinan, dokumentasi kegiatan, serta pengelolaan komunikasi dan informasi pimpinan kepada publiknya. Dalam hal praktiknya, Biro Adpim ini juga berperan sebagai pengelola narasi kebijakan dan citra pimpinan daerah melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk kanal media digital untuk mendukung keterbukaan informasi publik dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara ini memiliki makna penting dalam struktur pemerintahan, terutama yang terkait dengan penyediaan materi, komunikasi pimpinan, maupun penyebaran informasi publik. Dalam organisasi pemerintahan, biro ini bertindak sebagai pengelola komunikasi strategis dan juga fasilitator informasi yang bertanggung jawab atas penyusunan konten komunikasi pimpinan serta koordinasi komunikasi internal dan eksternal yang efektif.

Keberadaan Biro Adpim ini juga bersisian dengan fungsi *public relations* yang dalam era digital menuntut pengadaptasian terhadap kanal komunikasi baru, di mana Biro Adpim juga harus mampu memanfaatkan media digital untuk menyampaikan narasi pimpinan daerah yang tepat sasaran dan membangun hubungan publik yang lebih luas. Model komunikasi digital seperti *digital public relations* ini menjadi kerangka penting untuk memahami bagaimana Biro Adpim di pemerintahan modern ini tidak hanya menjadi penyedia informasi, tetapi juga menjadi penyedia layanan komunikasi yang proaktif, adaptif, dan responsif terhadap dinamika sosial (Derivanti, 2022).

Yang mana, dalam hal upaya membangun citra positif dari institusi pemerintahan di mata publik. Praktisi *digital public relations* ini juga bertanggung jawab dalam hal mematahkan citra pemerintahan yang sering dianggap publik tidak responsif, tidak kompeten, arogan, tidak menonjol dan apatis. Serta, Praktisi *digital public relations* ini juga harus mampu menunjukkan bahwa sebagai institusi

pelayanan publik, birokrasi pemerintahan itu dicitrakan sebagai institusi yang responsif dan proaktif dalam memberikan pelayanan kepada publik (Iriantara, 2019).

Selain itu, dalam menjalankan fungsinya, seorang *public relations* juga harus menguasai informasi yang disampaikan agar dapat memberikan konten informasi yang valid kepada publik. Selain menguasai kemampuan untuk mengemas konten dengan valid, seorang *public relations* juga harus mampu menguasai teknis penyebaran informasi yang dimulai dari pencarian fakta (*fact finding*) ataupun data informasi yang sedalam-dalamnya mengenai sebuah isu terkait dengan kebijakan lembaganya. Secara teknis, penyebaran informasi mengenai program atau kebijakan diperoleh dari staf yang mencari, menggali sedalam-dalamnya informasi atau kejadian yang terjadi. Termasuk juga kegiatan-kegiatan yang dijalankan oleh tiap bidang pemerintahannya (Prastowo, 2020).

Dalam *Practice of Government Public Relations*, dijelaskan bahwa memberikan pelayanan publik merupakan hal yang paling penting dan diperlukan oleh humas pemerintah, tujuan dalam menyampaikan informasi publik tersebut ialah untuk memajukan kinerja dari pemerintahan itu sendiri. Mengutip dari Siswanto dan Abraham (2016), Cutlip *et al.* (2006), mengungkapkan dua premis fundamental tentang pentingnya pemerintah mempraktikkan *public relations* adalah, pertama, pemerintahan yang demokratis harus menyampaikan kegiatannya kepada masyarakat. Kedua, administratif pemerintahan yang efektif memerlukan partisipasi dan dukungan aktif dari masyarakat. Kedua pernyataan ini menunjukkan bahwa pemerintahan yang

demokratis perlu mempraktikkan pertukaran informasi agar terciptanya partisipasi masyarakat (Siswanto & Abraham, 2016, p. 57).

2.4 Optimalisasi Layanan Informasi Publik

Optimalisasi dalam hal layanan informasi publik ini merujuk pada upaya sistematis untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat termasuk melalui pengelolaan sumber daya, perbaikan proses, dan pemanfaatan teknologi informasi yang tepat. Optimalisasi ini tidak hanya berhenti pada peningkatan kinerja operasional tetapi juga melibatkan strategi integrasi teknologi, peningkatan aksesibilitas, serta responsivitas terhadap kebutuhan dan harapan publik agar layanan dapat berjalan secara maksimal dan berkelanjutan di era digital ini. Optimalisasi layanan informasi digital dapat mempercepat proses layanan, mengurangi birokrasi, dan memperluas aksesibilitas informasi kepada masyarakat, sehingga dapat menciptakan pelayanan informasi publik yang lebih responsif dan transparan di era digitalisasi pemerintahan (Yungkul, 2025).

Dalam ruang lingkup pemerintahan, optimalisasi layanan informasi publik ini berarti pengembangan dan pemanfaatan sistem berbasis teknologi informasi seperti *e-government*, portal layanan digital, aplikasi, maupun media sosial untuk mempercepat penyampaian informasi, memperluas jangkauan layanan, serta meningkatkan keterlibatan dan partisipasi publik dalam proses pelayanannya (Yungkul, 2025).

Optimalisasi dalam suatu layanan atau program menuntut adanya pengelolaan yang terencana, tepat sasaran, dan diawasi dengan baik agar sumber daya yang digunakan tidak menjadi sia-sia. Pengelolaan yang tidak optimal akan berpotensi

menyebabkan kegagalan pencapaian tujuan layanan meskipun sumber daya yang dimiliki cukup besar (Saleh & Gunawan, 2022).

2.5 Layanan Informasi Publik Berbasis Teknologi (*e-Service*)

Di era kemajuan teknologi saat ini, layanan informasi publik dalam sektor pemerintahan menjadi semakin canggih. Kemudahan ini memberikan keunggulan dalam penyebaran informasi yang lebih cepat dengan jangkauan yang lebih luas saat memanfaatkan jejaring internet. Penggunaan media digital seperti *website* maupun media sosial menjadi pilihan yang tepat dalam memberikan kemudahan dalam akses layanan informasi di setiap sektornya. Kemajuan teknologi ini mengharuskan sektor pemerintahan juga ikut bertransformasi dalam bidang pelayanan informasi publiknya, yakni dengan mengalihkan pelayanan publik mereka ke kanal informasi yang berbasis teknologi, atau biasa juga disebut dengan dari dunia nyata ke dunia maya.

Layanan informasi publik merupakan suatu konsep dasar pemerintah untuk melaksanakan amanat Undang-Undang 1945, dalam menyiapkan segala akses komunikasi dan informasi dengan menyediakan segala jenis saluran informasi yang tersedia. Baik melalui media pos dan telekomunikasi, penyiaran, media komunikasi sosial, media massa serta berbagai media yang bersifat interpersonal sebagai bagian dari perwujudan ruang publik untuk melakukan kegiatan komunikasi dan informasi (Suryani, 2019).

Informasi publik ini juga merupakan suatu informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan ataupun diterima oleh suatu badan publik yang

berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara ataupun badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, serta informasi lainnya yang berkaitan dengan kepentingan publik. Dikarenakan, informasi juga merupakan kebutuhan setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi ini merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik yang juga merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik (Suryani, 2019).

Selain itu, memiliki media sosial maupun situs *website* bagi suatu organisasi pemerintahan yang memberikan layanan informasi publik merupakan langkah awal dalam mewujudkan *e-service* pada pelayanan informasi publik yang berkualitas (Fakih & Lawati, 2019). Pemanfaatan media sosial dan juga *website* dalam hal penyebaran layanan informasi publik di pemerintahan juga merupakan wujud dari penerapan *E-Governance*, yang mana ini merupakan suatu hubungan timbal balik antara pemerintah (sebagai otoritas negara) dengan masyarakatnya.

Yang mana, tujuan adanya *E-Governance* ialah untuk mencapai keberhasilan dalam hal hubungan timbal balik yang saling memperkuat maupun saling memperbaiki antara pemerintahan dan masyarakat itu sendiri. Di mana rakyat memiliki harapan yang besar terhadap pemerintah yang mana sebagai penyelenggara negara memberikan pelayanan yang maksimal dan adil berkat komunikasinya yang membaik dengan masyarakatnya. Sehingga, dengan adanya *E-Governance* ini seharusnya

menjadi salah satu jalan untuk memberikan kemudahan saluran dalam penyampaian respon atas kualitas pelayanan yang diberikan (Wulur & Mulyanti, 2023).

Sementara itu, keterbukaan informasi publik ini juga merupakan suatu sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya maupun segala sesuatu yang berakibat terhadap kepentingan publik. Layanan informasi publik dalam rangka pemenuhan hal masyarakat ini berbanding tegak lurus dengan keterlibatan publik untuk berpartisipasi mendapatkan informasi tersebut. Pemenuhan layanan informasi publik ini tentunya tidak akan berjalan dengan maksimal tanpa partisipasi masyarakat dalam mendapatkan informasi, meskipun informasi tersebut telah disiapkan dan disiapkan.

2.6 Teori Kualitas Layanan Informasi (*Service Quality*)

Dalam hal pelayanan informasi publik yang berbasis teknologi, kualitas layanan informasi ini merupakan hal yang menjadi aspek penting, karena hal ini akan mencerminkan bagaimana dan sejauh mana layanan informasi yang disampaikan sesuai dengan yang diinginkan oleh para pengguna layanan informasi publik itu sendiri. Dalam teori ini nantinya tidak akan hanya menjadi ukuran bagaimana hasil dari layanan informasinya, akan tetapi juga akan mencakup bagaimana dan seperti apa proses komunikasi digital ini nantinya akan mempengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna informasi tersebut.

Mengutip dari Ariyanto *et al.*, menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), kualitas layanan adalah perbandingan antara harapan pelanggan terhadap layanan yang diinginkan dengan persepsi mereka terhadap layanan yang mereka

terima. Dengan kata lain, kualitas layanan tercapai ketika layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks ini, perusahaan harus berfokus pada peningkatan seluruh aspek layanan untuk memastikan bahwa pelanggan merasa puas dan loyal terhadap merek (Ariyanto et al., 2024, p. 124).

Mengutip dari *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya* oleh Wiwik Sulistiyowati (2018), Wiwik (2011) menjelaskan bahwa kualitas itu merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, ini berarti bahwa kualitas itu didasarkan pada pengalaman aktual dari pelanggan atau konsumen terhadap suatu produk ataupun jasa yang diukur berdasarkan pada persyaratan-persyaratan tersebut. Dalam buku ini juga menjelaskan bahwa, kualitas layanan ini dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang berimbang dengan harapan konsumen (Sulistyowati, 2018, pp. 14 & 25).

Mengutip dari penelitian yang dilakukan oleh Damayanti dan Hardiyanto (2024), menyebutkan bahwa strategi komunikasi pimpinan seperti dalam hal pembagian tugas, penetapan standar operasional pelayanan, serta penekanan pada sikap responsif dan ramah, juga berpengaruh dalam peningkatan kualitas layanan (A. Damayanti & Hardiyanto, 2024).

Selain itu, Sakir (2024) dalam jurnalnya menyebutkan, model dalam kualitas layanan informasi publik ini juga harus bersifat universal, sehingga nantinya setiap dimensi yang ada di dalamnya dapat di terapkan di berbagai sektor atau jenis

pelayanan. Yang mana masing-masing dimensinya ini juga harus bersifat independen atau dapat berdiri sendiri tanpa saling mempengaruhi, sehingga nantinya dapat memberikan penilaian yang lebih objektif terhadap kualitas layanan informasi yang diberikan. Ada beberapa indikator dari kualitas pelayanan umum yang sering digunakan untuk menilai seperti apa efektifitas pelayanannya, yang mana terdiri dari lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Sakir, 2024).

Pemahaman dalam teori ini sangat penting ketika akan mengevaluasi bagaimana peran komunikasi digital dari Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera ini, karena faktor-faktor ini nantinya akan membantu dalam menunjukkan pengaruh langsung pada bagaimana masyarakat dalam menilai layanan informasi publik yang diberikan oleh biro administrasi pimpinan ini.

2.7 Teori Excellence in Public Relations (Grunig & Hunt)

Grunig dan Hunt (1984) dalam Rachmat Kriyantono (2017), mengenalkan empat model *public relations* yang menunjukkan empat fase praktik *public relations*: *press-agentry*, *public information*, *two-way asymmetric*, dan *two-way symmetric*. Yang mana, pada awalnya aktivitas *public relations* hanya sebatas sebagai agen penyedia informasi bagi media (*press-agentry*). Kemudian berkembang menjadi penyedia informasi bagi publik (*public information*). Lalu pada akhirnya, aktivitas *public relations* mulai fokus membuka saluran komunikasi dua arah, baik yang bersifat seimbang (simetris) maupun yang masih asimetris (Kriyantono, 2017, p. 12).

Yang mendasari lahirnya konsep atau teori normatif *public relations* adalah *excellence project*. *Excellence project* ini dilakukan oleh *International Assosiation of Business Communications (IABC) Research Foundations* yang dipimpin oleh James A. Grunig dari University of Maryland. Teori *Excellence* ini yang merupakan hasil dari *Excellence Project* dapat menjadi pedoman bagi organisasi tentang bagaimana karakteristik yang seharusnya dimiliki oleh *Public Relations* yang ada di dalam organisasi itu sendiri. Teori *excellence* ini merupakan sebuah teori yang termasuk kedalam teori general *Public Relations* yang dihasilkan dari penelitian yang dilakukan selama lima belas tahun oleh Grunig dan tim IABC nya (Sari & Hardianti, 2021).

Menurut Kriyantono (2014) dalam Sari dan Hardianti (2021), teori *excellence public relations* ini menganggap bahwa *public relations* ini bukan hanya sebagai alat persuasif atau sebagai alat komunikator untuk menyebarkan informasi saja, tetapi juga dianggap sebagai profesional yang melaksanakan peran manajer yang menggunakan penelitian dan dialog untuk membangun hubungan yang sehat dengan publiknya.

Serta, menurut Rhee, dalam Sari dan Hardianti (2021), teori *excellence* ini juga menjelaskan bagaimana hubungan masyarakat dapat berkontribusi sebagai fungsi manajemen untuk keseluruhan keefektifan organisasinya, seperti dalam membangun hubungan dengan publik dan penyelesaian konflik organisasi. Hal ini selaras dengan pendapat Cutlip, Center & Broom (2009), bahwa seorang praktisi *Public Relations* yang profesional itu harus memiliki keahlian dalam menjalankan

tiga perannya, yaitu dalam mendefinisikan masalah, menjadi fasilitator komunikasi, dan juga menjadi fasilitator untuk pemecahan masalah. Selain itu, kekuatan utama dari teori *excellence* ini adalah asumsi bahwa komunikasi simetris merupakan suatu praktik *public relations* yang paling efektif dan juga beretika (Sari & Hardianti, 2021, p. 69).

2.8 Konsep *Cyber Pulic Relations* (Philips & Young)

Konsep *cyber public relations* ini merupakan salah satu bentuk dari pengembangan modern dari *public relations* yang dilakukan melalui penggunaan teknologi digital dan internet, sehingga dapat memudahkan suatu organisasi untuk dapat berkomunikasi secara lebih luas, cepat, dan interaktif dengan publik sarannya. Yang mana, konsep ini muncul sebagai respons terhadap perubahan yang terjadi dalam komunikasi global akibat revolusi teknologi informasi dan digitalisasi layanan informasi publiknya.

Dalam hal ruang lingkup pemerintahan, konsep *cyber public relations* ini tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi saja tetapi juga sebagai alat untuk membantu dalam membangun hubungan yang berkelanjutan dengan publik pemerintah melalui kanal digital seperti *website* maupun sosial media. Selain itu, dengan penerapan konsep *cyber public relations* ini oleh pemerintahan, maka dapat dinilai akan mampu untuk untuk mendekatkan komunikasi pemerintah dengan publik dengan melalui strategi digital yang terintegritasi (Fadlilah, 2025).

Menurut Hidayat (2014) dalam Khairunnisa, Roem & Dewi (2023), menjelaskan bahwa konsep *cyber public relations* ini merupakan suatu inisiatif

sebagai suatu cara atau strategi yang dilakukan oleh seorang praktisi PR maupun akademisi PR dengan menggunakan suatu media baru yakni internet sebagai sarana publisitasnya atau yang biasa disebut dengan PR Digital (Khairunnisa *et al.*, 2023).

Humas berperan penting dalam manajemen krisis digital, di mana kecepatan, transparansi, dan juga kejujuran menjadi faktor utama dalam mempertahankan kepercayaan publik terhadap suatu organisasi. Oleh karenanya, kehadiran *cyber public relations* ini harus dilengkapi dengan protokol manajemen krisis yang terintegritasi dengan sistem komunikasi digital. Sebagai bagian dari strategi komunikasi pemerintah, konsep *cyber public relations* ini juga memainkan peran penting dalam meningkatkan citra lembaga publik (Hapsari & Alfraita, 2025).

Dari segi fungsi konsep *cyber public relations* ini, untuk melihat efektifitasnya terhadap dampak yang diberikan kepada publiknya, optimalisasi penggunaan media *online* pada *public relations* dapat dilihat dari empat elemen dasar menurut Philips & Young dalam Rahman dan Sumarni (2025), yakni: *Transparency*; *Cyber public relations* ini membutuhkan transparansi dalam memberikan informasi kepada khalayak luas ataupun organisasi. *Internet Priority*; Transparansi yang tidak sengaja dilakukan oleh praktisi PR ini kemudian berinteraksi antara praktisi *public relations* dan juga khalayak melalui media sosial.

The Internet as an Agent; Internet ini menjadi salah satu agen untuk menyampaikan informasi kepada publik, karena penyampaian daring inilah akan menimbulkan pemaknaan oleh setiap perorangan yang mendapatkan informasi tersebut secara berbeda. Serta, *Richness in Content and Reach*; Kekayaan informasi

ini dapat muncul dan diberikan melalui jangkauan internet (Rahman & Sumarni, 2025, p. 274).

2.9 Anggapan Dasar

Adapun anggapan dasar dari penelitian ini ialah, peran komunikasi digital yang dilakukan oleh Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara ini memiliki peran yang strategis dalam mengoptimalkan layanan informasi publik berbasis teknologi, khususnya melalui pengelolaan media digital yang terencana, interaktif, dan responsif. Komunikasi digital yang dijalankan secara efektif diyakini mampu untuk meningkatkan keterbukaan informasi, mempercepat penyampaian pesan kepada publik, serta membangun hubungan dua arah antara pemerintah daerah dan masyarakatnya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana peran komunikasi digital yang dijalankan oleh Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara dalam mengoptimalkan layanan informasi publik berbasis teknologi.

Metode penelitian kualitatif dalam buku Metode Penelitian Kualitatif oleh Prof. Dr. Sugiyono (2022), menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif ini adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi data (data gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2022, p. 9). Sementara itu, dalam buku Metode penelitian komunikasi kualitatif oleh Agus Triyono (2021), menjelaskan bahwa penelitian kualitatif ini merupakan sebuah penelitian yang diperuntukan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan serta menganalisis peristiwa, fenomena, aktivitas sosial, kepercayaan, sikap, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Deskripsi tersebut dipergunakan untuk mendapatkan prinsip-prinsip dan

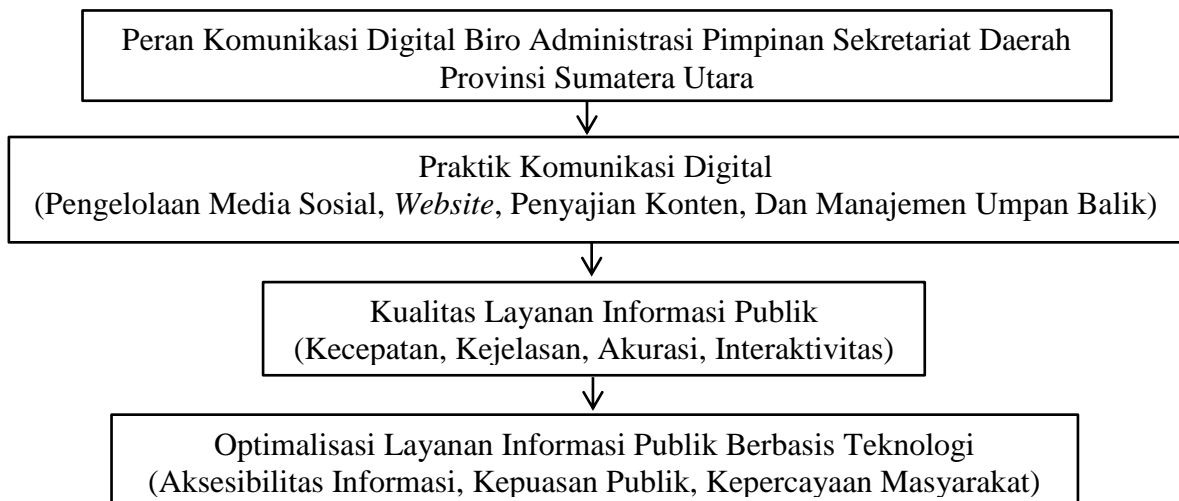
menjelaskan tentang sesuatu hal yang berorientasi pada sebuah kesimpulan (Triyono, 2021, p. 39).

Obyek dalam penelitian kualitatif adalah obyek yang alamiah, atau *natural setting*, sehingga metode penelitian ini sering disebut sebagai metode naturalistik. Obyek yang alamiah adalah obyek yang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti memasuki obyek, setelah berada di obyek dan setelah keluar obyek relatif tidak berubah (Sugiyono, 2022, p. 9). Melalui penekatan ini, peneliti berusaha untuk menggali makna, proses, dan praktik komunikasi digital yang dilakukan oleh Biro Adpim Setda Provsu, serta bagaimana komunikasi tersebut berkontribusi terhadap optimalisasi layanan informasi publik.

3.2 Kerangka Konsep

Adapun kerangka konsep penelitian ini dapat dilihat dari gambar dibawah ini:

Gambar 3. 1 Kerangka Konsep Penelitian



Sumber : Olahan Peneliti 2026

Kerangka konsep ini menggambarkan bahwa peran komunikasi digital yang dijalankan oleh Biro Adpim ini diwujudkan melalui pengelolaan komunikasi digital yang meliputi penyajian konten, pemanfaatan media digital, serta interaksi dengan publik. Pengelolaan komunikasi digital tersebut berpengaruh terhadap kualitas layanan informasi publik yang ditandai oleh kecepatan, akurasi, keterbukaan, dan responsivitas informasi. Yang pada akhirnya, kualitas layanan informasi publik yang baik diharapkan mampu mengoptimalkan layanan informasi publik berbasis teknologi bagi masyarakat.

3.3 Definisi Konsep

Adapun definisi beberapa konsep yang akan dijelaskan dalam penelitian ini ialah:

1. Peran

Peran ini merupakan konsep yang menggambarkan kumpulan perilaku yang diharapkan dari seseorang berdasarkan kedudukannya dalam struktur sosial ataupun organisasi, di mana individu yang menduduki suatu posisi tertentu diharapkan dapat menjalankan tugas, fungsi, atau perilaku tertentu yang sesuai dengan peran tersebut. Peran ini sering dipahami sebagai tindakan atau fungsi yang dijalankan oleh aktor (individu ataupun organisasi) untuk memenuhi ekspektasi sosial, struktur organisasi, dan tujuan bersama dalam suatu konteks interaksi sosial ataupun kerja sama antar pihaknya. Hal ini sesuai dengan pandangan Levinson dan Soekanto bahwa peran mencakup norma, fungsi, dan perilaku yang terkait pada status sosial dalam sistem

masyarakat atau organisasi serta pola tingkah laku yang diharapkan dari orang yang menempati posisi tertentu dalam stuktur tersebut (Samsuri, 2016).

2. Komunikasi Digital

Komunikasi digital ini merupakan bentuk komunikasi yang memanfaatkan teknologi digital dan media berbasis internet seperti *website* dan media sosial untuk menyampaikan pesan, membangun hubungan, serta berinteraksi dengan publik secara *real time*, komunikasi digital ini dalam ruang lingkup pemerintahan berfungsi sebagai sarana pemerintahan untuk menyampaikan informasi kebijakan, program, dan layanan secara cepat dan luas kepada masyarakat. Hal ini juga merupakan bagian dari transformasi *public relations* di era digital yang mengubah peran penyampaian pesan menjadi lebih strategis dan partisipatif (Wardhani *et al.*, 2025).

3. Kualias Layanan Informasi Publik

Kualitas layanan informasi publik ini adalah suatu tingkat keunggulan layanan informasi yang diberikan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakatnya secara akurat, cepat, transparan dan juga interaktif. Kualitas layanan informasi publik ini mencakup berbagai dimensi seperti kecepatan respon, akurasi informasi, kemudahan akses, serta penyampaian yang terpercaya kepada publik. Berdasarkan penelitian oleh Amba, Saleky dan Sabertian (2023), menjelaskan bahwa, kualitas layanan publik ini adalah kondisi layanan yang hasilnya sesuai atau melebihi harapan pengguna layanan sehingga menciptakan kepuasan publik (Amba *et al.*, 2023).

4. Optimalisasi Layanan Informasi Publik

Optimalisasi layanan informasi publik berbasis teknologi ini merupakan suatu upaya peningkatan penyampaian informasi pelayanan pemerintah melalui pemanfaatan teknologi digital sehingga layanan bisa lebih responsif, efektif, dan interaktif bagi masyarakat. Pengimplementasian dari optimalisasi ini menjadi bagian penting dalam peningkatan kualitas pelayanan informasi publik di era digital saat ini (Amba *et al.*, 2023).

3.4 Kategorisasi Penelitian

Adapun kategorisasi penelitian ini dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 3. 1 Kategorisasi Penelitian

No.	Konsep Teoritis	Kategorisasi Penelitian
1. Peran Komunikasi Digital		<ul style="list-style-type: none"> • Penyampaian Informasi • Pengelolaan Media Digital • Penyajian Konten • Manajemen Umpan Balik
2. Optimalisasi Layanan Informasi Publik Berbasis Teknologi		<ul style="list-style-type: none"> • Kecepatan • Kejelasan • Akurasi • Interaktivitas • Efektifitas Layanan Informasi <p>(Aksesibilitas Informasi, Kepuasan Publik, serta Kepercayaan Masyarakat)</p>

Sumber : Olahan Peneliti 2026

Kategorisasi penelitian ini digunakan untuk membantu peneliti dalam mengelompokkan konsep-konsep utama yang diteliti beserta indikator-indikatornya sehingga memudahkan proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, kategorisasi disusun berdasarkan kerangka konsep dan rumusan masalah penelitian yang berfokus pada peran komunikasi digital Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara dalam optimalisasi layanan informasi publik berbasis teknologi.

3.5 Informan

Informan dalam penelitian ini ditentukan secara *purposive sampling*, yaitu dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Berbeda dengan cara-cara penentuan sampel yang lain, penentuan sumber informasi secara *purposive sampling* dilandasi tujuan atau pertimbangan tertentu terlebih dahulu (Yusuf, 2017, p. 149). Informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang, yang di antaranya meliputi Bapak Indra Kusuma Siregar, S.E, selaku Kepala Sub-Bagian Dokumentasi Bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan (Matkopim), Bapak Aldeza Juan, selaku Staf bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan (Editor Konten), Ibu Hafizah Syafira, selaku Staf Bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan (Admin Media Sosial), Bapak Fadli Satya Caniago, selaku Staf *Programmer* yang mengelola *website* resmi, serta 3 orang masyarakat sebagai informan pendukung yakni; Yumna Sari Harahap, Bapak Muhammad Alfian Afandy, dan Clara Azizah Nur Salim.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2022), dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi (Sugiyono, 2022, p. 105). Jadi, teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini ialah meliputi:

1. Wawancara mendalam

Wawancara dilakukan kepada informan untuk menggali informasi mengenai peran komunikasi digital dan praktik layanan informasi publik berbasis teknologi.

2. Observasi

Peneliti akan mengamati secara langsung aktivitas komunikasi digital melalui *website* dan media sosial resmi dari Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

3. Dokumentasi

Peneliti juga akan melakukan pengumpulan data berupa dokumentasi arsip digital, seperti tangkapan layar (*screenshot*), unggahan media sosial, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini ialah berdasarkan analisis data dari model Miles dan Hubberman (1984), yang mana dalam Sugiyono (2022), analisis data dari model ini akan dilakukan secara kualitatif dengan tahapan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Peneliti akan mengumpulkan data di lapangan dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi.

2. Reduksi Data

Peneliti akan menyeleksi dan menyederhanakan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

3. Penyajian Data

Peneliti akan menyusun data dalam bentuk narasi, tabel, ataupun bagan agar lebih mudah untuk dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Peneliti akan menafsirkan data dan menarik kesimpulan berdasarkan pola, tema, dan hubungan antar konsep yang ditemukan (Sugiyono, 2022, pp. 132–142).

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian ini dimulai pada bulan Desember 2025 hingga bulan April 2026, yang mencakup pada beberapa tahapan, mulai dari tahapan persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga pada tahap penyusunan laporan penelitian. Penelitian ini akan dilaksanakan di Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara, yang berlokasi di Kantor Gubernur Sumatera Utara, Jalan Diponegoro No.30, lantai 7, Medan.

3.9 Gambaran Singkat Lokasi Penelitian

a. Profil Singkat Biro Administrasi Pimpinan (Adpim)

Gambar 4. 1 Lokasi Penelitian



Sumber: Dokumentasi Peneliti 2026

Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara ini terbentuk sebagai Perangkat Daerah pada Tahun 2021 berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 1 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Biro Adpim Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara terdiri dari 3 (tiga) Bagian, yaitu; Bagian Perencanaan dan Kepegawaian Sekretariat Daerah, Bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan, dan Bagian Protokol.

Peneliti melaksanakan penelitian di Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara yang berlokasi di Kantor Gubernur Sumatera Utara, Jalan Diponegoro No. 30, Kota Medan. Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara ini merupakan salah satu unit birokrasi yang memiliki peran strategis dalam pelaksanaan tugas pimpinan daerah,

terkhususnya dalam penyediaan informasi terkait aktivitas, kebijakan, serta program kerja pemerintah daerah kepada masyarakat.

Dalam menjalankan tugasnya, Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara ini tidak hanya berfungsi sebagai unit administrasi, tetapi juga berperan sebagai bagian dari sistem komunikasi publik pemerintah daerah. Perkembangan teknologi informasi beberapa tahun terakhir inilah mendorong biro tersebut untuk mengadopsi berbagai platform komunikasi digital guna memperluas jangkauan penyampaian informasi kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara ini memanfaatkan berbagai media digital seperti Instagram, *website* resmi, dan platform media sosial lainnya sebagai sarana untuk menyampaikan informasi mengenai kegiatan pimpinan daerah. Media digital tersebut digunakan untuk mempublikasikan berbagai aktifitas Gubernur dan Wakil Gubernur, program kerja pemerintah daerah, serta informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Melalui media digital ini dimaksudkan untuk meningkatkan transparansi informasi publik serta memperkuat hubungan komunikasi antara pemerintah dan masyarakatnya.

a. Visi dan Misi Biro Administrasi Pimpinan

1) Visi

"Kolaborasi SUMUT Berkah menuju Sumatera Utara yang Unggul, Maju dan Berkelanjutan".

2) Misi

- Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM).
- Menjaga Stabilitas Makro Ekonomi Daerah.
- Meningkatkan Kualitas Tata Kelola Pemerintahan.
- Mengembangkan dan Menata Infrastruktur yang Berkualitas, Estetik dan Ramah Lingkungan.
- Memperkuat ketahanan sosial, dan budaya untuk membangun masyarakat Sumut yang tangguh.

a. Struktur Organisasi

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Biro Adpim



(Sumber: Website Biro Adpim 2026)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Bab ini akan menyajikan hasil penelitian yang diperoleh melalui metode kualitatif dan dengan pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Yang mana, studi ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis bagaimana peran komunikasi digital yang digunakan oleh Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara dalam mengoptimalkan layanan informasi publik mereka yang berbasis teknologi, berdasarkan perspektif informan yang terlibat langsung dalam pelaksanaannya.

Selanjutnya, data observasi dan wawancara ini kemudian dianalisis secara mendalam dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini akan disajikan secara sistematis berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara dengan informan di lapangan. Setiap hasil dari penelitian ini akan didukung oleh kutipan langsung dari informan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan mendalam tentang bagaimana peran komunikasi digital yang digunakan oleh Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara dalam mengoptimalkan layanan informasi publik berbasis teknologi.

Permasalahan yang dibahas dalam bab ini berkaitan dengan penerapan komunikasi digital yang dilakukan oleh Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara, untuk mengetahui sejauh mana

komunikasi digital ini berperan dalam membantu optimalisasi layanan informasi publik yang mereka lakukan.

Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah individu yang memiliki pengalaman, pemahaman, pengetahuan, dan memiliki keterlibatan langsung di bidangnya masing-masing dalam mencapai optimalisasi layanan informasi publik. Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang sesuai dengan metode kualitatif. Teknik ini digunakan agar peneliti dapat memperoleh informasi yang mendalam dari pihak-pihak yang memiliki keterlibatan langsung dalam aktivitas komunikasi digital yang diteliti.

Informan pertama dalam penelitian ini bernama Bapak Indra Kusuma Siregar, S.E, beliau merupakan Kepala Sub-Bagian Dokumentasi Bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan (Matkopim) di Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Bapak Indra berusia 50 tahun. Penulis memilih Bapak Indra karena beliau memiliki keterlibatan langsung dalam manajemen dan mengkoordinasi penyiapan informasi yang akan disampaikan kepada publik.

Gambar 4. 3 Wawancara Bersama Bapak Indra Kusuma Siregar, S.E



(Sumber: Hasil Penelitian 2026)

Selanjutnya, informan kedua dalam penelitian ini bernama Bapak Aldeza Juan, beliau merupakan Staf di bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan (Matkopim) Bagian Materi di Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Beliau berusia 26 tahun. Penulis memilih Bapak Juan sebagai informan kedua pada penelitian ini karena beliau merupakan orang yang terlibat langsung dalam proses penyiapan konten informasi dan juga sekaligus merangkap sebagai editor konten yang akan di publikasi di platform digital yang dimiliki oleh Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara ini.

Gambar 4. 4 Wawancara Bersama Bapak Aldeza Juan



(Sumber: Hasil Penelitian 2026)

Informan ketiga dalam penelitian ini bernama Ibu Hafizah Syafira, beliau merupakan Staf Bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan (Matkopim) di Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Beliau berusia 28 tahun. Penulis memilih Ibu Hafizah sebagai informan ketiga pada penelitian ini karena beliau merupakan orang yang bertugas sebagai Admin media sosial dari Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara yang juga merangkap sebagai *Content Creator* dan *Design Grafis*.

Gambar 4. 5 Wawancara Bersama Ibu Hafizah Syafira



(Sumber: Hasil Penelitian 2026)

Informan keempat dalam penelitian ini bernama Bapak Fadli Satya Caniago, beliau merupakan Staf Programmer di Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Beliau berusia 23 tahun. Penulis memilih Bapak Fadli sebagai informan keempat pada penelitian ini karena beliau merupakan orang yang terlibat langsung dalam pengelolaan *website* resmi dari Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Gambar 4. 6 Wawancara Bersama Bapak Fadli Satya Caniago



(Sumber: Hasil Penelitian 2026)

Untuk informan pendukung dalam penelitian ini yakni, masyarakat, penulis memilih 3 orang. Untuk informan pendukung yang pertama bernama Yumna Sari Harahap, beliau berusia 21 tahun, yang berprofesi sebagai wiraswasta. Untuk informan pendukung kedua bernama Bapak Muhammad Alfian Afandy, beliau berusia 30 tahun, yang berprofesi sebagai Satpol PP. Dan untuk informan yang ketiga bernama Clara Azizah Nur Salim, beliau berusia 20 tahun, beliau merupakan mahasiswa aktif di Universitas Prima Indonesia (UNPRI). Penulis memilih ketiga informan pendukung diatas untuk mengetahui bagaimana pengalaman penggunaan layanan informasi publik yang berbasis teknologi dari Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara serta ingin mengetahui bagaimana pendapat mereka mengenai informasi yang disampaikan dalam platform digital yang disediakan oleh Biro Administrasi Pimpinan (Adpim).

Gambar 4. 7 Wawancara Bersama Masyarakat 1, Yumna Sari Harahap



(Sumber: Hasil Penelitian 2026)

Gambar 4. 8 Wawancara Bersama Masyarakat 2, Bapak Muhammad Alfian Afandy



(Sumber: Hasil Penelitian 2026)

Gambar 4. 9 Wawancara Bersama Masyarakat 3, Clara Azizah Nur Salim



(Sumber: Hasil Penelitian 2026)

4.1.1 Peran Komunikasi Digital Biro Administrasi Pimpinan (Adpim)

Komunikasi digital dalam ruang lingkup Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Setda Provinsi Sumatera Utara ini tidak hanya berfungsi sebagai alat penyebaran informasi, tetapi juga sebagai sarana pembangunan kepercayaan publik (*public trust*). Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Indra Kusuma Siregar, S.E., selaku Kasubbag Dokumentasi Bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan (MATKOPIM)

yang telah mengabdikan selama 12 tahun, memberikan pandangan mendasar mengenai posisi strategis komunikasi digital di instansinya.

Yang mana, pada saat wawancara berlangsung, peneliti mengajukan pertanyaan kepada Bapak Indra mengenai bagaimana strategi komunikasi digital yang dirancang untuk menyampaikan informasi pimpinan kepada masyarakat serta apakah strategi komunikasi digital yang diterapkan itu sudah dua arah atau tidaknya. Pada pertanyaan ini, Bapak Indra menjawab dengan tegas bahwa:

“Ya, sudah bersifat dua arah, program kerja yang sudah dilaksanakan oleh pemerintah diinformasikan melalui media sosial seperti Instagram, Tiktok, dan yang lainnya. Jadi yang sudah dikerjakan, yang dibutuhkan sama masyarakat itu nantinya akan diinformasikan melalui media sosial resmi dari Biro Adpim.”

Pada pernyataan Bapak Indra ini, mencerminkan adanya kesadaran birokrasi bahwa layanan informasi publik saat ini harus lebih dari sekadar pengumuman satu arah saja. Yang mana dengan memanfaatkan Instagram, *website*, Tiktok dan platform media digital lainnya, Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Setda Provinsi Sumatera Utara ini mencoba memasuki ruang digital yang lebih santai namun tetap informatif. Bapak Indra juga menekankan bahwa prioritas informasi ini ditentukan berdasarkan kegelisahan yang terjadi di masyarakat. Ketika peneliti memberikan pertanyaan mengenai bagaimana proses penentuan prioritas informasi yang akan dipublikasikan melalui media digital, beliau menjelaskan:

“Dengan menganalisa permasalahan yang berkembang di masyarakat dan dibutuhkan di masyarakat seperti tentang banjir, belakangan ini kan berkembang masalah banjir, pendidikan dan kesehatan, jadi yang jadi

prioritasnya itu yang dikerjakan pemerintah yang jadi permasalahan di masyarakat itu.”

Berdasarkan pernyataan beliau, hal ini menunjukkan bahwa peran komunikasi digital di Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Setda Provinsi Sumatera Utara ini telah mengadopsi prinsip *issue management*, di mana tim komunikasi dari Biro Adpim ini memantau apa yang sedang hangat dibicarakan oleh publik dan meresponnya melalui konten digital yang menunjukkan kehadiran negara dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Jadi, komunikasi digital ini berperan sebagai peredam konflik dan pemberi kepastian bagi masyarakat Sumatera Utara yang dikenal kritis dan juga frontal.

4.1.2 Penyampaian Informasi Pimpinan Kepada Masyarakat

Penyampaian informasi pimpinan ini merupakan fungsi utama dari Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Yang mana, narasi yang dibangun harus mampu mempresentasikan kebijakan pimpinan secara akurat tanpa menimbulkan adanya *mulantaitafsir*. Bapak Aldeza Juan, selaku staf penyiapan materi dan editor konten dari Biro Adpim ini menjelaskan proses panjang dibalik setiap informasi yang sampai ke media yang digunakan oleh masyarakat. Pada sesi wawancara dengan beliau, peneliti mengajukan pernyataan kepada Bapak Juan mengenai bagaimana proses penyusunan konten sebelum dipublikasikan di media digital. Bapak Juan kemudian memaparkan bahwa:

“Jadi di materi komunikasi pimpinan sebelum melakukan produksi konten kami tuh dah pasti melakukan yang namanya *brainstorming*, yaitu melakukan riset dan kajian-kajian diluar sana tentang apa topik-topik yang sedang panas

setelah itu kami berembuk bagaimana penyusunannya alur-alurnya kami lihat yang viral dan kami buat mappingnya dan kemudian itu kami approve lalu kami lakukan eksekusi.”

Dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa, proses penyampaian informasi ini sangat bergantung pada kecepatan dokumentasi di lapangan. Lalu, ketika peneliti bertanya kepada Bapak Indra Kusuma Siregar sebelumnya mengenai bagaimana upaya memastikan informasi tersebut dipublikasikan secara cepat dan tepat waktu. Beliau kemudian menjelaskan bahwa:

“Setiap kegiatan yang dilakukan oleh Pak Gubernur, Wakil Gubernur, Sekretaris Daerah, harus cepat diinformasikan melalui media sosial seperti rapat, kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan ke masyarakat itu kita dokumentasikan baru kita buat narasinya baru sudah komplit baru kita naikkan ke media sosial secepatnya.”

Dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa, penyampaian informasi ini tidak hanya mengedepankan kecepatan saja, tetapi juga penyesuaian bahasanya. Selanjutnya, Bapak Aldeza Juan juga menambahkan jawabannya atas pertanyaan peneliti yang mengenai penyesuaian bahasa, bahwa:

“Nah untuk penggunaan bahasa kami tergantung pada topik yang akan dibuat misalnya untuk topik formal udah pasti bahasa yang digunakan itu untuk kalangan-kalangan yang hampir dijangkau seluruh masyarakat itu kayak misalnya pengumuman atau audiensi dan segala macam kayak sambutan juga ya seperti itu lah.”

Dari salah perspektif masyarakat, Yumna Sari Harahap (21 tahun), beliau memberikan tanggapan positif terhadap pola penyampaian ini. Saat sesi wawancara dengan Yumna, mengenai apakah informasi yang disampaikan melalui media digital itu mudah untuk dipahami. Kemudian beliau menjawab bahwa:

“Menurut saya informasi yang disampaikan melalui Instagram mereka sudah cukup mudah dipahami karena biasanya dilengkapi dengan foto kegiatan dan penjelasan singkat di bagian caption bahasa yang digunakan juga cukup sederhana ya jadi masyarakat bisa mengerti maksud dari informasi yang disampaikan.”

Dari tanggapan Yumna ini membuktikan bahwa, strategi “penyederhanaan bahasa birokrasi” yang dilakukan oleh tim editor konten dari Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Setda Provinsi Sumatera Utara ini telah membuahkan hasil yang efektif dalam menjangkau pemahaman publik.

4.1.3 Pengelolaan Media Digital Resmi

Gambar 4. 10 Instagram Biro Adpim



(Sumber: Instagram Biro Adpim 2026)

Gambar 4. 11 Website Biro Adpim



(Sumber: Instagram Biro Adpim 2026)

Dalam pengelolaan media digital resmi dari Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Setda Provinsi Sumatera Utara ini melibatkan tim yang terintegrasi antara asmin media sosial dan dan pengelola *website*. Ibu Hafizah Syafira, selaku admin

media sosial dari Biro Adpim, menjelaskan bahwa pengelolaan platform digital ini dilakukan dengan pembagian tugas yang spesifik untuk menjaga intensitas publikasi. Dari sesi wawancara bersama Ibu Hafizah Syafira, peneliti menanyakan mengenai bagaimana sistem pengelolaan akun media sosial resmi dari Biro Adpim. Kemudian beliau menjelaskan bahwa:

“..., kalau untuk pengelolaannya ya, secara struktur ya buat konten kan, buat konten, itu dari kerjaan konten publikasi informasi, ..., nah kalau untuk publikasi informasi kegiatan pimpinan daerah itu kita harus koordinasi, penyesuaian informasi, persetujuan, terus ada dua tahapan ya acc Pejabat Fungsional sebagai penanggung jawabnya abistu kita harus acc ke kepala bagian, Pak Afri, sebelum informasi itu kita sampaikan, kita harus acc ya pastinya dulu, ...”

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa, pengelolaan media sosial ini tidak berdiri sendiri, melainkan saling berkoordinasi dengan internal yang berwenang serta Dinas Kominfo. Bapak Indra Kusuma Siregar menyebutkan bahwa:

“Tim pengelola media sosial di Biro Adpim khususnya di Matkopim, Bidang Materi Komunikasi dan Pimpinan, kami berkoordinasi dengan Tim dari Dinas Kominfo, Dinas Kominfo namanya, jadi kita yang dari Biro Administrasi Pimpinan ini selalu berkoordinasi tentang apa yang harus kita sampaikan ke masyarakat.”

Sementara itu, dari segi pengelolaan *website* Biro Adpim, Bapak Fadli Satya Caniago (23 tahun), selaku staf programmer di Biro Adpim ini memastikan bahwa situs resmi dari Biro Adpim ini menjadi pusat rujukan data. Dalam sesi wawancara dengan beliau, peneliti menanyakan kepada Bapak Fadli mengenai bagaimana sistem pengelolaan dan pembaruan konten *website* resmi dari Biro Adpim. Kemudian beliau menjawab bahwa:

“Untuk sistemnya kita menggunakan sistem pengelolaan dan pembaruan konten melalui koordinasi dengan Tim Matkopim, Materi dan Komunikasi Pimpinan, setiap informasi yang akan dipublikasikan bakal di sesuaikan dengan kebutuhan informasi pimpinan serta kegiatan yang akan dilaksanakan.”

Selain itu, Bapak Fadli juga menekankan pentingnya aksesibilitas dari *website*. Ketika peneliti bertanya pada beliau mengenai bagaimana memastikan *website* ini mudah diakses oleh masyarakatnya. Lalu kemudian beliau menjelaskan:

“Untuk itu *website* Biro Adpim ini dirancang dengan menggunakan URL melalui URL resmi Biro Adpim dan *website* nya ini dapat dibuka menggunakan perangkat seperti komputer laptop maupun *smartphone* sehingga masyarakat dapat mengakses informasi kapan saja dan di mana saja.”

Namun, pengelolaan *website* ini mendapatkan catatan kritis dari salah satu narasumber masyarakat, Clara Azizah Nur Salim (20), beliau merupakan narasumber dari kalangan mahasiswa, Clara menyatakan pengalamannya yang kurang memuaskan. Dalam sesi wawancara bersama Clara, peneliti bertanya mengenai apakah anda merasa mudah dalam mengakses informasi melalui *website* atau media sosial resmi dari Biro Adpim. Yang mana, kemudian Clara menjawab bahwa:

“Merasa, ibaratnya gini kita merasa mudah tapi balik lagi ke *website* nya sendiri itu masih ada beberapa informasi yang masih kurang update dan kurang juga pembahasannya nah disitu jugak kita sulit juga mengakses terlalu luas gitu kan karena informasinya juga terbatas, se, apa mungkin sedikit gitu ya informasi-informasi yang tercantum dan itu mungkin ada juga informasi-informasi yang lama gitu jadi mungkin kedepannya seperti yang saya bilang mungkin agak harus cepat waktu dan tepat waktu dan juga lebih di luaskan.”

Dari pernyataan Clara diatas, perbedaan persepsi antara Bapak Fadli sebagai pengelola dan Clara sebagai pengguna menunjukkan adanya tantangan dalam

menjaga konsistensi pembaruan data antara media sosial yang sangat dinamis dengan *website* yang cenderung lebih statis.

4.1.4 Penyajian Konten Digital

Penyajian konten ini menjadi kunci utama dalam memenangkan perhatian audiens di tengah persaingan informasi di internet. Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Sekretariat Daerah Sumatera Utara ini telah berinovasi dengan menyajikan konten dalam format video (*Reels*) untuk meningkatkan interaksinya. Dari narasumber Ibu Hafizah Syafira, beliau mengamati perbedaan yang signifikan antara konten teks atau *flyer* dengan konten video. Ketika peneliti bertanya pada Ibu Hafizah mengenai bagaimana anda mengetahui bahwa masyarakat merasa puas terhadap layanan informasi publik berbasis digital. Kemudian beliau memaparkan bahwa:

“..., kalau kita sendiri berpikirnya itu kepuasan masyarakatnya dari tingginya interaksi ke sosial media nya kita, kalau flyer ini paling yang nge-like itu sikit gitu kan untuk video kan orang ngeliatkan dan orang lebih tertarik video, orang lebih puas di konten video dari pada flyer gitu karena kalau flyer kan baca udah lewat aja gitu kan, kita tau dari video kan orang ngeliat bisa sampek habis, itukan view nya kelihatan beberapa kali diputar, jadi menurut kakak sih interaksinya dari like share komen gitu.”

Dari pernyataan diatas, peneliti kemudian mengobservasi akun sosial media Insyagram dari Biro Adpim @adpimsumut, dan menemukan bahwa *engagement* dari konten-konten flyer memang lebih sedikit interaksinya daripada konten-konten video *reels* yang memiliki lebih banyak interaksi suka dan komentar dari publik. Secara views juga dapat dilihat bahwa konten video *reels* lebih memberikan jangkauan yang lebih luas pada para pengguna platform tersebut.

Gambar 4. 12 Konten Flyer



(Sumber: Instagram Biro Adpim 2026)

Gambar 4. 13 Konten Reels



(Sumber: Instagram Biro Adpim 2026)

Gambar 4. 14 Konten Flyer



(Sumber: Instagram Biro Adpim 2026)

Bapak Aldeza Juan sendiri yang selaku editor konten juga terus mencari cara agar konten pemerintahan ini tidak terkesan membosankan. Saat wawancara dengan beliau, peneliti juga bertanya mengenai apa inovasi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas penyajian informasi digital. Bapak Juan kemudian menjawab bahwa:

“Inovasi yang kami lakukan itu untuk saat ini kami mau bergerak ke pendekatan kasual jadi konten itu jadi lebih cepat masuk ke semua kalangan kayak enak di tonton gak monoton lebih ke ikutin hal-hal yang viral ntah mungkin ya karena kan kalangan di indonesia ni lebih suka yang kayak joget joget yang kayak di Tiktok mungkin kami make pendekatan seperti itu tapi namun pakai pendekatan yang masih formal juga gitu jadi gak cuman seperti itu, masih ada inti yang masih berbobot seperti itu lah inovasi kami.”

Inovasi penyajian konten ini di apresiasi oleh informan pendukung masyarakat, Bapak Alfan Afandy (30), dari sesi wawancara bersama beliau, peneliti

menanyakan apakah informasi yang disampaikan melalui media digital mudah dipahami. Kemudian Bapak Alfian menjawab dengan singkat bahwa informasi tersebut mudah dipahami.

Hal ini cukup membuktikan bahwa pendekatan kasual yang berbobot berhasil menjembatani kesenjangan komunikasi antara birokrasi dan masyarakat umum.

4.1.5 Manajemen Umpan Balik

Di era komunikasi dua arah, umpan balik dari publik menjadi bahan evaluasi yang sangat berharga. Namun, di instansi pemerintahan seperti Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Setda Provinsi Sumatera Utara, manajemen umpan balik menjadi tantangan tersendiri karena adanya beban tanggung jawab terhadap citra pimpinan. Dalam sesi wawancara, peneliti bertanya kepada Bapak Indra Kusuma Siregar mengenai bagaimana mekanisme pengelolaan komentar, kritik, dan saran dari masyarakat di media digital. Yang mana, Bapak Indra menjawab bahwa komentar yang disampaikan masyarakat harus ditanggapi melalui kerja nyata bukan hanya ngomong tu apa, gak sampek nanti itu tujuan pelayanan ke masyarakat.

Selain itu, Ibu Hafizah Syafira memberikan penjelasan yang lebih teknis mengenai operasional harian admin dalam menghadapi publik. Ketika penulis bertanya pada Ibu Hafizah dan beliau menjawab bahwa:

“..., kalau untuk respon komentar sih kakak tetep baca, walaupun kayak ada yang kayak ngerepost dari instagaran trus nge DM tentang *replay story* itu tetap kakak baca ada juga beberapa yang kadang beberapa yang diluar dari pesannya, ..., misalnya ada yang mau nanya tentang audiensi kita tetep ngasih tau melalui ULA dulu baru nanti jika suratnya sudah di acc atau di baca pasti akan di hubungi gitu sih.”

Namun, terkait terkait komentar negatif atau kebencian, menurut Ibu Hafizah hal ini memiliki kebijakan khusus. Pada sesi wawancara dengan beliau, peneliti bertanya mengenai berapa lama rata-rata waktu respons terhadap pertanyaan masyarakat. Beliau menjelaskan bahwa:

“..., Kita pasti baca ya tapi untuk membalasnya kan kita butuh waktu, semisal nya mereka pertanyaannya kritis dan kita tidak bisa jawab kita kan harus bertanya dulu pada pimpinan ini jawabnya seperti apa, tapi kalau misalnya memang yang bukan tidak mau menjawab komentar masyarakat tapi jikalau memang tidak terlalu penting dan ya kan kadang respon ini ada yang positif ada yang negatif, kalau semisal nya negatif dan tidak sesuai fakta ngapain kita harus capek capek merespon gitu loh.”

Pandangan ini kemudian diperkuat oleh pandangan dari Bapak Aldeza Juan, yang mana pada saat sesi wawancara peneliti bertanya mengenai bagaimana tanggapan masyarakat memengaruhi penyusunan konten berikutnya. Kemudian beliau menjawab bahwa:

“Kalau tanggapan masyarakat itu apa ya beraneka ragam ya, karena kan di situ ada yang pro dan kontra apalagi terhadap pimpinan gitu, cuman ya kami menganggapnya harusnya dengan berbesar hati dan tidak membuat keadaan semakin keruh, dengan membuat konten-konten yang positif kinerja-kinerja pimpinan gubernur itu harus tetap ditayangkan setiap hari, jadi setelah masyarakat melihat itu pasti akan, oh pekerjaan bapak seperti ini yah hasilnya ini, nah itu yang kami harapkan masyarakat berpikir ke pimpinan seperti itu.”

Dari sisi masyarakat, narasumber masyarakat pertama, Yumna Sari Harahap, dari sesi wawancara yang dilakukan ketika peneliti bertanya mengenai pernahkah anda berinteraksi melalui media digital Biro Adpim, beliau mengaku bahwa hanya pernah memberikan tanda suka atau (*like*) dan belum pernah berinteraksi lebih jauh seperti memberikan komentar di akun tersebut..

Hal ini sama dengan yang diungkapkan oleh Bapak Muhammad Alfian Afandy yang belum pernah berinteraksi langsung. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi dua arah yang diharapkan masih berada pada tahap pengamatan pasif dari para masyarakat meskipun Biro Adpim ini sendiri sudah membuka ruang interaksi tersebut.

4.1.6 Optimalisasi Layanan Informasi Publik Berbasis Teknologi

Optimalisasi layanan ini merupakan suatu proses yang berkelanjutan. Bapak Fadli Satya Caniago selaku pengelola *website* melihat bahwa *website* Biro Adpim ini memiliki peran yang cukup penting dalam mendukung peningkatan kualitas layanan informasi publik secara luas. Dalam sesi wawancara dengan beliau, peneliti menanyakan mengenai apakah layanan informasi *website* resmi ini juga turut mendukung peningkatan kualitas layanan informasi publik. Lalu beliau menjawab bahwa:

“Menurut saya, *website* resmi memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan kualitas layanan informasi publik, melalui *website* informasi mengenai kegiatan pimpinan, kebijakan serta berbagai dokumentasi dapat disampaikan dengan terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat hal ini membantu meningkatkan transparansi mempercepat penyebaran informasi serta mempermudah masyarakat memperoleh informasi resmi dari pemerintah.”

Selain itu, inovasi juga hal penting yang menjadi nyawa dari pengoptimalisasian layanan informasi ini. Ketika peneliti bertanya pada Bapak Fadli mengenai apakah ada pengembangan atau inovasi teknologi yang direncanakan untuk meningkatkan kualitas layanan. Bapak Fadli memaparkan bahwa:

“Untuk ini ke depan direncanakan adanya pengembangan inovasi teknologi pada *website* kepegawaian Biro Adpim *website* ini berfungsi untuk kepegawaian lingkungan Setda Provinsi Sumatera Utara, salah satu rencana informasi tersebut adalah untuk mengembangkan sistem kenaikan pangkat otomatis yang memungkinkan proses verifikasi berkas dilakukan secara langsung melalui *website* sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi transparansi serta mempermudah proses administrasi kepegawaian.”

Rencana ini menunjukkan bahwa Biro Adpim ini berupaya mengoptimalkan teknologi bukan hanya untuk publik eksternal saja, tetapi juga untuk efisiensi birokrasi internal yang pada akhirnya akan berdampak pada kualitas layanan informasi kepada masyarakat.

4.1.7 Kecepatan, Kejelasan, dan Akurasi Informasi

Ada tiga indikator utama dalam penentu kualitas kualitas informasi digital yakni; kecepatan, kejelasan, dan akurasi informasi. Masyarakat Sumatera Utara yang dinamis menuntut informasi yang cepat dan akurat. Salah satu informan masyarakat, Yumna Sari Harahap memberikan kesaksian dari kecepatan informasi ini. Ketika peneliti bertanya mengenai apakah informasi yang disampaikan secara cepat dan tepat waktu. Beliau menjawab bahwa sejauh yang dirimya lihat informasi mereka biasanya diposting pada hari yang sama dan tidak lama setelah kegiatan mereka berlangsung jadi menurutnya, penyampaian informasinya cukup cepat dan masyarakat bisa mengetahui kegiatan pemerintah secara langsung melalui media sosial Biro Adpim.

Lalu, dari Bapak Indra Kusuma Siregar sendiri menekankan bahwa kecepatan tidak boleh mengorbankan keakurasian informasi. Saat peneliti bertanya mengenai bagaimana proses verifikasi dan validasi informasi sebelum dipublikasikan. Beliau

menjawab bahwa sebelum di publikasikan biasanya melakukan pemastian kekurangan dan kekuatan data yang berasal dari sumber relevan dan terpercaya, kemudian dilakukan pengecekan kembali terhadap isi informasi, data terakurat, kesesuaian dengan dokumentasi atau kebijakan yang berlaku, serta tidak menimbulkan kesalahan informasi. Setelah itu informasi tersebut dikonsultasikan, divalidasi oleh pihak pimpinan yang berwenang. Jika sudah sesuai dan mendapatkan persetujuan, barulah informasi tersebut dapat di publikasikan melalui media sosial yang telah ditentukan sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Jadi data-data atau informasi itu juga harus mereka validasi.

Akurasi ini menjadi poin penting bagi informan kritis seperti Clara Azizah Nur Salim, Clara menyoroiti adanya kegagalan akurasi di *website* tersebut yang menyajikan informasi lama. Pernyataan ini peneliti dapat ketika bertanya untuk memastikan kembali bahwa Clara ini mengetahui *website* Biro Adpim atau tidak, dan beliau menjawab bahwa:

“Untuk webnya saya tau dikit gitu kan karena kemarin juga ada adik kelas saya yang membaca web itu cuman ternyata web itu masih web lama jadi dia mengambil informasi itu salah gitu jadi sempat di revisi sama sama salah satu atasan mereka gitu kan bahwasanya web mereka itu masih lama gitu dan belum ada mungkin mereka belum kurang membaca web baru atau yang baru ada sekarang kurang gitu.”

Ketidaksinkronan data di *website* ini menjadi catatan serius bagi Biro Adpim untuk memastikan bahwa narasi informasi di media sosial selaras dengan dokumen resmi di *website* agar tidak menimbulkan kebingungan di masyarakat. Namun, ketika peneliti mengobservasi kembali data informasi yang ada di *website* tersebut, peneliti

sudah tidak menemukan adanya ketidaksinkronan data dalam *website* tersebut. Yang mana, bini berarti bahwa pihak pengelola *website* dari Biro Adpim sudah memperbaharui data-data mereka di *website* tersebut.

4.1.8 Membangun Kepercayaan Masyarakat Yang Pro Dan Kontra

Tujuan akhir dari komunikasi digital ini adalah untuk membangun kepercayaan publik (*public trust*). Di mana, di tengah tantangan dan skeptisisme dari publik, Biro Adpim ini berusaha keras untuk tetap transparan. Yang mana, Bapak Indra Kusuma Siregar menyatakan bahwa komunikasi digital membantu membangun kepercayaan masyarakat dengan menyediakan informasi yang cepat, transparan dan terbuka serta merespons masyarakat secara aktif.

Lalu, Bapak Muhammad Alfian Afandy salah satu masyarakat juga merasa bahwa tujuan ini sudah dicapai. Pernyataan ini penulis peroleh ketika bertanya pada beliau mengenai apakah komunikasi digital tersebut meningkatkan kepercayaannya terhadap pemerintah daerah. Lalu beliau menjawab dengan antusias bahwa hal tersebut meningkatkan kepercayaannya hingga 100%.

Begitupun dengan Yumna Sari Harahap sebagai masyarakat yang setuju bahwa komunikasi digital ini juga turut membantu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Beliau memberikan pernyataan bahwa menurutnya hal itu cukup membantu untuk meningkatkan kepercayaan, karena masyarakat juga bisa melihat langsung kegiatan dan program yang dilakukan oleh pemerintah daerah melalui sosial media.

Namun, Clara Azizah Nur Salim memberikan jawabannya yang lebih terukur, beliau menyatakan bahwa:

“Iya mungkin dari situ kita bisa belajar mempercayai ee men apa menumbuhkan kepercayaan kita terhadap pemerintah ya mungkin dari mereka membuat media sosial dari platform itu bagaimana kegiatan-kegiatan pemerintah kita diluar sana mungkin dari situ kita bisa percaya sedikit demi sedikit.”

Yang mana, Clara memberikan nilai kepuasan 7,5 per 10, ini merupakan sebuah angka yang menunjukkan bahwa masih ada ruang lebar untuk perbaikan kedepannya, khususnya pada aspek keterkinian informasi digital. Perbedaan pendapat antara Bapak Alfian, Yumna, dan juga Clara ini mencerminkan lingkup masyarakat yang luas, di mana kelompok “pro” cenderung melihat kemajuan fisik teknologi. Sementara yang “kontra” lebih memperhatikan kedalaman dan konsistensi data yang ada.

4.2 Pembahasan

Dalam analisis Teori media baru dalam penelitian ini menitikberatkan pada karakteristik digitalisasi, interaktivitas, hipertekstualitas dan konektivitas. Dari hasil penelitian diatas, menunjukkan bahwa Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara telah sepenuhnya meninggalkan model komunikasi tradisional yang berbasis media konvensional dan beralih ke ekosistem digital. Penggunaan platform media sosial seperti Instagram, Tiktok Facebook, dan juga *website* ini bukan hanya sekadar tren, melainkan kebutuhan mendesak untuk meruntuhkan batasan hierarki antara Gubernur dan rakyatnya.

Hal ini sesuai dengan pandangan Wahlstrom (1992) dalam Dyatmika (2021), komunikasi ini adalah proses di mana terjadi pemberian informasi, gagasan dan perasaan yang tidak saja dilakukan secara lisan dan tertulis melainkan melalui bahasa tubuh, atau gaya atau tampilan pribadi, atau hal lain di sekelilingnya yang memperjelas sebuah makna (Dyatmika, 2021, p. 3).

Dalam hal ini, konten-konten “hook” yang dikelaskan oleh Bapak Aldeza Juan merupakan bentuk nyata dari penerapan elemen visual media baru untuk memperjelas makna kebijakan pimpinan. Kemampuan masyarakat untuk memberikan *like* dan komentar secara langsung merupakan wujud dari interaktivitas media baru yang mengubah masyarakat dari sekadar konsumen berita pasif menjadi partisipan aktif dalam pengawasan pemerintahan.

Namun, tantangan “kekosongan informasi” seperti yang penulis sebutkan di latar belakang sebelumnya tetap nyata adanya. Jika birokrasi gagal mengelola media baru dengan cepat, maka *hoaks* akan mengisi ruang tersebut. Oleh karena itulah, mekanisme koordinasi harian dan media monitoring mingguan ini merupakan strategi pertahanan organisasi dalam ekosistem media baru yang lebih cepat.

Lalu, dalam konsep *Cyber PR*, hal ini menekankan pada penggunaan internet sebagai sarana publikasi dan pembangunan hubungan yang berkelanjutan. Ada empat elemen dasar dari Konsep *Cyber PR* menurut Philips & Young, yakni; *Transparency*, *Internet Priority*, *The Internet as an Agent*, dan *Richness in Content*. Yang mana, hal ini dapat ditemukan dalam operasional Biro Adpim.

Dalam elemen *tranparency*, pengimplementasian di dalam Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara ini ada pada penyediaan laporan kinerja pimpinan secara rutin dan akses PPID yang terbuka, yang mana hal ini diperoleh dan terbukti dari jawaban pernyataan dari Bapak Fadli mengenai keterbukaan informasi kegiatan pimpinan.

Pada elemen *internet priority*, pengimplementasiannya pada Biro Adpim ini ada pada media sosial yang mereka jadikan kanal utama untuk penyebaran informasi maupun pengumuman mendesak lainnya. Yang mana, hal ini diperoleh dan dibuktikan dari pernyataan Bapak Indra mengenai prioritas isu yang ada di masyarakat.

Pada elemen *the internet as an agent*, pengimplementasiannya pada Biro Adpim ini ada pada penggunaan platform digital untuk membentuk opini publik yang positif terhadap kinerja pimpinan daerah. Yang mana, hal ini diperoleh dan dibuktikan dari pernyataan Bapak Aldeza Juan mengenai strateginya dalam melakukan *counter* berita buruk dengan berita positif.

Pada elemen *richness in content*, pengimplementasiannya pada Biro Adpim ini ada pada variasi konten yang ada pada media sosial instagram @adpimsumut, mulai dari *flyer*, video *reels*, hingga e-klipping harian yang ada pada *website* mereka. Yang mana, hal ini diperoleh dan dibuktikan dari pernyataan Ibu Hafizah mengenai efektifitas format visual video.

Meskipun elemen-elemen ini telah ada, namun implementasinya masih belum simetris. Yang mana, berdasarkan pada pernyataan Ibu Hafizah, bahwa Admin jarang

merespons komentar negatif yang dianggap tidak berdasarkan fakta menunjukkan bahwa humas digital pemerintah masih berada pada posisi defensif. *Cyber PR* yang ideal seharusnya mampu mengubah sentimen negatif melalui dialog yang konstruktif, bukan hanya sekadar membanjiri ruang digital dengan berita positif sebagai tandingannya.

Lalu, dalam Teori *Excellence in PR*, teori ini memandang bahwa humas bukan hanya sebagai teknisi komunikasi, melainkan sebagai fungsi manajemen strategis yang menerapkan model komunikasi dua arah yang simetris. Berdasarkan hasil penelitian di atas, Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Setda Provsu ini berada dalam fase transisi dari model *Public Information* (penyampaian fakta satu arah) menuju model *Two-Way Symmetrical*.

Upaya dalam pengumpulan aspirasi seperti pada peristiwa banjir dan pendidikan untuk dijadikan konten prioritas seperti dalam pernyataan Bapak Indra sebelumnya merupakan tanda awal dari model simetris, di mana organisasi menyesuaikan perilakunya (dalam hal ini ialah konten informasinya) yang berdasarkan kebutuhan publik. Namun proses “acc” dua tahap dari Pejabat Fungsional dan Kabag, menunjukkan bahwa humas di Biro Adpim ini masih sangat terikat oleh kontrol hierarki yang kuat. Dalam Teori *Excellence PR*, humas yang berdaya seharusnya memiliki otonomi yang lebih luas dalam pengambilan keputusan komunikasi agar lebih responsif terhadap krisis digital.

Kekuatan utama dari Biro Adpim dalam teori ini adalah status informatif yang diraihinya. Sebagai badan publik dengan nilai 91,91 dalam Anugerah Keterbukaan

Informasi Publik 2024, Biro Adpim membuktikan bahwa secara normatif mereka telah memenuhi standar humas yang unggul dalam hal penyediaan informasi yang terpercaya bagi publik (Tarigan, 2024).

Lalu, dalam analisis Kualitas Layanan Informasi (*Service Quality*), berdasarkan dimensi kualitas layanannya, yakni; *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Yang mana, praktik komunikasi digital pada Biro Adpim ini dapat dianalisis sebagai berikut:

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Pada dimensi ini, dapat dilihat bahwa dari kualitas desain grafis instagram dan kemudahan navigasi menu profil, berita, dan layanan pada *website* yang disusun berdasarkan *user experience*.

2) *Reliability* (Keandalan)

Dimensi ini dapat dilihat dari keandalan sistem yang divalidasi melalui verifikasi bertahap. Namun, dengan adanya temuan informasi lama oleh Clara sebagai masyarakat menjadi titik lemah dalam dimesi ini.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi ini dapat dilihat dari segi kecepatan tim admin dalam membaca notifikasi dan menanggapi pertanyaan informatif (seperti prsedur audiensi) menunjukkan adanya daya tanggap yang baik.

4) *Assurance* (Jaminan)

Dimensi ini dapat dilihat dari rasa percaya masyarakat (Yumna dan Bapak Alfian) yang muncul karena informasi yang diperoleh berasal dari akun resmi (@adpimsumut) yang memiliki kredibilitas institusional.

5) *Empathy* (Empati)

Dimensi ini dapat dilihat dari upaya staf Biro Adpim, Bapak Aldeza Juan, dalam menggunakan bahasa kasual dan memahami karakteristik Gen Z ini merupakan bentuk empati dari Biro Adpim terhadap gaya komunikasi audiensnya.

Dengan adanya kesenjangan kualitas (*Service Gap*) yang ditemukan diantara platform media sosial yang “sangat responsif” dengan *website* yang “kurang update” menunjukkan perlunya sinkronisasi tata kelola teknologi di seluruh lini digital Biro Adpim.

Dalam pengaitannya dengan indikator kategorisasi penelitian. Yang mana, penelitian ini mengacu pada dua kategori besar yang telah dibuktikan melalui analisis lapangan, yakni dari kategorisasi pertama, Peran Komunikasi Digital dengan indikator penyampaian informasi, pengelolaan media digital, penyajian konten, dan manajemen umpan balik telah dijalankan secara sistematis. Tim Materi dan Komunikasi Pimpinan (Matkopim) tidak hanya bekerja secara teknis (upload konten), tetapi juga strategis (dengan menganalisis isu masyarakat).

Dari kategorisasi kedua, Optimalisasi Layanan Informasi Publik dengan indikator kecepatan, kejelasan, dan akurasi informasi telah menjadi standar operasional. Efektifitas layanan terbukti dari tingkat kepuasan informan masyarakat (Yumna dan Bapak Alfian) serta peningkatan kepercayaan publik. Inovasi teknologi

yang direncanakan oleh Bapak Fadli Satya Caniago menunjukkan bahwa optimalisasi ini mengarah pada sistem yang lebih efisien dan transparan (SPBE).

Sementara itu, dalam penelitian ini menemukan fenomena menarik di mana kepuasan publik terhadap layanan informasi digital pemerintah ini tidak bersifat tunggal. Bapak Alfian dan Yumna sebagai masyarakat melihat bahwa layanan informasi digital di Biro Adpim ini sebagai kemajuan luar biasa yang meningkatkan kepercayaan mereka. Di sisi lain, Clara sebagai mahasiswa memberikan perspektif kritis yang mencerminkan tuntutan kelompok berpendidikan tinggi. Baginya, sekadar “aktif di media sosial” belum cukup jika *database* utama pemerintah (*website*) masih menyajikan informasi yang kurang tepat karena kurang pembaruan.

Kritik dari Clara ini sangat berharga karena menunjukkan bahwa optimalisasi layanan informasi publik tidak boleh hanya bersifat permukaan (*front-end*) di media sosial, tetapi harus didukung oleh integrasi data di belakang layar (*back-end*) yang kuat. Ketidaksinkronan yang dikeluhkan Clara selaras dengan temuan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara yang menyebutkan adanya kenaikan laporan maladministrasi di Sumut, di mana kualitas pelayanan publik seringkali dipertanyakan oleh masyarakat yang semakin melek hak (Utara, 2025).

Komunikasi digital Biro Administrasi Pimpinan (Adpim) Setda Provsu ini harus mampu menjembatani kesenjangan ini dengan tidak hanya menonjolkan kegiatan protokoler pimpinan, tetapi lebih banyak menyajikan substansi kegiatan yang berdampak nyata bagi masyarakat, seperti program Mudik Gratis atau Universal Health Coverage (UHC) yang telah berhasil dilaksanakan.

Berdasarkan seluruh uraian hasil dan pembahasan, terdapat beberapa strategi penguatan yang harus diambil oleh Biro Adpim Setda Provsu ini guna mencapai optimalisasi yang lebih baik kedepannya:

- 1) Penguatan Sumber Daya Manusia (SDM), seperti yang dikeluhkan oleh Bapak Juan mengenai keterbatasan personel di tengah padatnya jadwal pimpinan harus direspons dengan penambahan tenaga kreatif yang memiliki spesialisasi digital humas. Hal ini penting agar kualitas konten tidak menuuun akibat kelelahan fisik dan mental staf.
- 2) Modernisasi *website* secara menyeluruh, yang mana *website* harus direvitalisasi agar setara dengan media sosial dalam hal kecepatan pembaruan. Fitur *live chat* sebagaimana yang disarankan dalam strategi PPID nasional dapat ditambahkan untuk memperkuat interaktivitas.
- 3) Implementasi *Full Digital Governance*, rencana sistem kenaikan pangkat otomatis harus segera diintegrasikan untuk membuktikan bahwa Biro Adpim adalah pelopor Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang nyata, bukan sekadar simbolis.
- 4) Manajemen umpan balik yang proaktif, Biro Adpim ini perlu untuk mengembangkan protokol manajemen krisis digital yang lebih canggih, di mana umpan balik negatif tidak hanya didiamkan, melainkan dikelola secara persuasif guna meminimalisir polarisasi opini di masyarakat Sumatera Utara.

Secara keseluruhan, peran komunikasi digital Biro Adpim ini telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap keterbukaan informasi di Sumatera

Utara. Meskipun masih terdapat tantangan teknis dan sumber daya, komitmen birokrasi dalam melakukan transformasi digital patut diapresiasi sebagai langkah maju menuju tata kelola pemerintahan yang baik di era digital.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Setelah melakukan penelitian dan pembahasan, maka simpulan dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

- 1) Peran komunikasi digital sebagai instrumen strategis, komunikasi digital di Biro Adpim Setda Provsu ini telah bertransformasi dari sekadar alat publikasi menjadi sarana strategis dalam membangun kepercayaan publik. Serta juga turut aktif dalam melakukan pemantauan isu (*issue management*) terhadap permasalahan yang berkembang di masyarakat, untuk kemudian direspons melalui konten digital yang menunjukkan kehadiran dan kinerja pimpinan daerah.
- 2) Efektivitas penyampaian dan penyajian konten dari strategi “penyederhanaan bahasa birokrasi” melalui pendekatan kasual namun berbobot terbukti efektif dalam menjangkau pemahaman masyarakat, khususnya Gen Z. Penggunaan format visual seperti video *reels* memberikan dampak interaksi yang jauh lebih tinggi dibanding format teks atau *flyer*, sesuai dengan karakteristik media baru yang mengedepankan aspek visualitas dan konektivitas.
- 3) Pengelolaan media sosial dan *website* dilakukan secara terintegrasi antara admin, editor, dan pengelola *website* melalui koordinasi dengan Dinas Kominfo. Namun, pola manajemen komunikasi masih dipengaruhi oleh birokrasi yang kaku dengan

sistem persetujuan (*approval*) yang berjenjang. Hal ini terkadang menghambat kecepatan dan respons spontan dalam ruang digital yang serba cepat.

- 4) Dari dimensi kualitas layanan informasi, aspek *tangibles* (tampilan visual) dan *assurance* (kredibilitas informasi resmi) telah terpenuhi dengan baik. Namun, terdapat kelemahan pada dimensi *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) terkait keterkinian *website* resmi. Ditemukan adanya ketidaksinkronan data antara media sosial dengan *website* yang menyajikan informasi lama yang berpotensi menimbulkan kebingungan pada pengguna. Namun, setelah observasi mendalam, ketidaksinkronan *website* ini sudah tidak ditemukan kembali pada laman *website* tersebut.
- 5) Komunikasi dua arah telah diupayakan Biro Adpim melalui respons terhadap komentar dan pesan langsung (*direct message*). Meski demikian, manajemen umpan balik masih bersifat selektif dimana admin cenderung menghindari interaksi dengan komentar negatif atau kritis yang dianggap tidak berdasarkan fakta. Hal ini menunjukkan bahwa praktik *Cyber PR* di lingkungan Birokrasi masih berada pada tahap transisi menuju model komunikasi simetris dua arah yang ideal.

5.2 Saran

Setelah melakukan pembahasan dan menarik simpulan, maka beberapa sarannya ialah sebagai berikut:

- 1) Biro Adpim diharapkan dapat menambah tenaga kreatif khusus konten digital untuk menjaga kualitas dan intensitas publikasi di tengah padatnya agenda pimpinan.
- 2) Biro Adpim dapat melakukan sinkronisasi sistem antara *website* dan media sosial agar informasi di seluruh kanal digital tetap akurat dan mutakhir.
- 3) Biro Adpim dapat menyusun standar prosedur (SOP) untuk penanganan komentar negatif secara persuasif dan edukatif demi menjaga citra instansi.
- 4) Peneliti juga memberikan saran bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji aspek *Big Data Analytics* dalam perumusan kebijakan komunikasi pemerintah.
- 5) Untuk subjek penelitian berikutnya juga dapat melakukan studi komparatif pola komunikasi digital antara tingkat provinsi dan kabupaten/kota guna memetakan kemajuan digitalisasi daerah.

Daftar Pustaka

- Alamsyah, A. S., & Firdaus, M. (2024). E-Government Public Relations : A Systematic Literature. *Journal of Government Science (GovSci): Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 100–116. <https://doi.org/10.54144/govsci.v5i2.74>
- Alamsyah, I. L., Aulya, N., & Satriya, S. H. (2024). Transformasi Media Dan Dinamika Komunikasi Dalam Era Digital: Tantangan Dan Peluang Ilmu Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 1(3), 168–181. <https://doi.org/10.61722/jirs.v1i3.554>
- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232–239. <https://doi.org/10.31959/jat.v2i1.1805>
- Andzani, D., & Irwansyah. (2023). Dinamika Komunikasi Digital: Tren, Tantangan, Dan Prospek Masa Depan. *Jurnal Syntax Administration*, 4(11), 1964–1976. <https://doi.org/10.46799/jsa.v4i7.671>
- Ariyanto, A., Ghozali, Z., Munyati, Ambarwati, R., Nelly, Revita, N., Firdaus, Sudirman, A., & Pratisila, M. (2024). *MANAJEMEN LAYANAN PELANGGAN* (E. Damayanti (ed.); 1st ed.). Penerbit Widina Media Utama.
- Asari, A., Syaifuddin, E. R., Ningsi, N., Sudianto, Maria, H. D., Adhichandra, I., Nuraini, R., Baijuri, A., Pamungkas, A., Kusumah, F. G., Yuhanda, G. P., & Murti, S. (2023). *Komunikasi Digital* (1st ed.). Penerbit Lakeisha. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.stikomogyakarta.ac.id/385/2/Buku Komunikasi Digital.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.stikomogyakarta.ac.id/385/2/Buku%20Komunikasi%20Digital.pdf)
- Azka, H. N., & Najicha, F. U. (2022). Penerapan Keterbukaan Informasi Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Pemerintahan Yang Transparan Dan Akuntabel. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 597–601. <https://doi.org/10.31316/jk.v6i1.2575>
- Damayanti, A., & Hardiyanto, S. (2024). Strategi Manajemen Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan di Brastagi Supermarket Medan Leadership Communication Management Strategy in Improving Employee Service Quality at Brastagi Supermarket Medan. *Jurnal Keskap: Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 3(3), 203–209. <https://doi.org/10.30596/keskap.v3i3.21968>
- Derivanti, A. Des. (2022). Peran Humas Digital Pemerintah Dalam Memberikan

Informasi Inovatif Kepada Publik. *Commentate: Journal of Communication Management*, 3(2), 165–170. <https://doi.org/10.37535/103003220227>

Dyatmika, T. (2021). *Ilmu Komunikasi* (S. M. S. Bahkri (ed.); 1st ed.). Zahir Publishing.

https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=YmM0EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=komunikasi&ots=u1AkXOb9LK&sig=EG-DIfwc4kIVEXP7UYYYOrW5Tur8&redir_esc=y#v=onepage&q=komunikasi&f=false

Fadlilah, N. (2025). Peran Government Cyber Public Relations pada Komunikasi Digital Pemerintah Jawa Barat: Studi atas Platform “ Sapawarga .” *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 9(2), 1–17. <https://doi.org/10/30829/komunikologi.v9i2.25262>

Fakih, F., & Lawati, S. (2019). Keterjangkauan Informasi Dalam Pelayanan Publik. *Jiask: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.48093/jiask.v2i1.14>

Febryansyah, Y. (2021). Transformasi Komunikasi Digital: Upaya Untukmeningkatkan Kinerja Koperasi. *Koalisi Cooperative Journal*, 1(1), 26–27. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://pdfs.semanticscholar.org/62b2/4a2154f3cfb1b786bf9f1daeb2f26376b2dc.pdf](https://pdfs.semanticscholar.org/62b2/4a2154f3cfb1b786bf9f1daeb2f26376b2dc.pdf)

Hapsari, M. I., & Alfraita, A. (2025). Strategi Cyber Public Relation dalam Membangun Reputasi Brand di Era Digital: Pendekatan Interaktif Melalui Media Sosial. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(4), 791–805. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i4.19797>

Hariyanto, D. (2021). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi* (F. A. Darma & D. M. Utomo (eds.); 1st ed.). UMSIDA Press. <https://doi.org/10.21070/2021/978-623-6081-32-7>

Hatta, T. Z., & Santoso, P. (2025). Analisis Penyajian Konten Instagram Pada Akun @ Shiftmedia . Id Sebagai Sarana Dakwah Digital. *Jurnal Keskap: Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 4(2), 142–154. <https://doi.org/10.30596/keskap.v4i2.26108>

Hidayat, F. P., Hardiyanto, S., Lubis, F. H., & Adhani, A. (2023). Kemampuan Literasi Media Sebagai Upaya Mengantisipasi Cybercrime Pada Remaja di Kota Medan. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(1), 13–25. <https://doi.org/10.30596%2Finteraksi.v7i1.12094>

- Iriantara, Y. (2019). Humas Pemerintah 4.0. *Media Nusantara Universitas Islam Nusantara*, 16(1), 13–26. <https://doi.org/10.30999/medinus.v16i1.630>
- Khairunnisa, R., Roem, E. R., & Dewi, R. S. (2023). Konsep Pengalaman Komunikasi Cyber Public Relations Pemerintahan Kabupaten Merangin dalam Pengelolaan Website. *Jliip (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 6(9), 7034–7041. <https://doi.org/10.54372/jiip.v6i9.2498>
- Kriyantono, R. (2017). *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian Dan Praktik* (2nd ed.). Kencana. <https://share.google/7b4z3pgJTSQvBgb5Y>
- Mashudin, A. (2025). Transformasi Administrasi Publik DI Era Digital: Inovasi Dan Tantangan. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(1), 449–455. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i1.433>
- Milyane, T. M., Umiyati, H., Putri, D., Juliastuti, Akib, S., Daud, R. F., Dawami, Rosemary, R., Athalarik, F. M., Adiarsi, G. R., Puspitasari, M., Andi, Ramadhani, M. M., & Rochmansyah, E. (2022). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (A. Masruroh (ed.); 1st ed.). Widina Bhakti Persada Bandung. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=wtudEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA62&dq=komunikasi&ots=hmC1iZOHX6&sig=2HPIcA-y2zN8YJ0MDEhSnON8tP8&redir_esc=y#v=onepage&q=komunikasi&f=false
- Philips, D., & Young, P. (2009). *Online Public relations* (2nd ed.). Kogan Page Limited. <https://id.1lib.sk/book/121772378/2b09b5/online-public-relations-a-practical-guide-to-developing-an-online-strategi-in-the-world-of-social.html>
- Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). Jenis jenis komunikasi. *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies*, 2(3), 29–37. <https://pusdikra-publishing.com/index.php/jrss/article/view/158>
- Prastowo, A. A. (2020). Pelaksanaan Fungsi Pokok Humas Pemerintah Pada Lembaga Pemerintah. *Profesi Humas*, 5(1), 17–31. <https://doi.org/10.24198/prh.v5i1.23721>
- Rahman, S. G., & Sumarni, L. (2025). Fungsi Cyber Public Relations Suku Dinas Komunikasi , Informatika dan Statistik Kota Administrasi Jakarta Selatan Suku Dinas Komunikasi , Informatika dan Statistik Kota Administrasi Jakarta Selatan. *Tuturan: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial Dan Humaniora*, 3(2), 271–281. <https://doi.org/10.47861/tuturan.v3i1.1610>

- Rusdy, I. R., & Flambonita, S. (2023). Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Good Governance. *Lex Lata: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 5(2), 218–237. <https://doi.org/10.28946/lexi.v5i2.2351>
- Sakir, A. R. (2024). Tinjauan Literatur: Pemanfaatan Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 6(2), 165–171. <https://doi.org/10.36917/japabis.v6i2.170>
- Saleh, A., & Gunawan, M. D. (2022). Optimizing Corporate Social Responsibility Funds for Community Empowerment and Regional Planning in Urban Slums. *IJRS: International Journal Reglement & Society*, 3(3), 203–209. <https://doi.org/10.55357/ijrs.v3i3.272>
- Samsuri, A. (2016). Peran Dinas Pariwisata Kalimantan Timur Dalam Mempublikasikan Batik Dayak Kepada Masyarakat Samarinda. *EJournal Lmu Komunikasi*, 4(4), 282–293. <https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id>
- Sari, G. G., & Hardianti, G. (2021). Implementasi Excellence Public Relations dalam Pengelolaan Konflik oleh Energi Mega Persada Bentu Limited. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 11(2), 66–76. <https://doi.org/10.35814/coverage.v11i2.2017>
- Silitonga, A. J. (2024). Transformasi Birokrasi Pemerintah : Pergeseran Paradigma Dari Era Klasik Ke Modern Dalam Penerapan Good Government Di Era Digital. *Journal Of Social, Justice And Policy*, 3(6), 13–16. <https://doi.org/10.56015/sjp.v3i6.72>
- Sipayung, E. E., Jamaludin, & Padilah, H. P. (2025). Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik: Tinjauan Yuridis Terhadap SPBE Di Indonesia. *Ethos and Pragmatic Law Review*, 1(1), 1–19. <https://doi.org/10.69836/ethos.v1i1.19>
- Siswanto, B. D. L., & Abraham, F. Z. (2016). Peran Humas Pemerintah Sebagai Fasilitator Komunikasi Di Biro Humas Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 19(1), 55–68. <https://doi.org/10.20422/jpk.v19i1.64>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* (S. B. Sartika M.Pd (ed.); 1st ed.). UMSIDA Press. <https://id.1lib.sk/book/25432925/06a91/kualitas-layanan-teori-dan-aplikasinya.html>

- Suryani. (2019). Layanan Informasi Publik Dan Partisipasi Publik. *Studia Komunika : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 63–79. <https://doi.org/10.47995/jik.v2i2.25>
- Tarigan, R. (2024). *Pemprov Sumut Raih Predikat Badan Publik Informatif Tahun 2024*. Karo Satuk Klik. <https://karosatuklik.com/pemprov-sumut-raih-predikat-badan-publik-informatif-tahun-2024/>
- Triyono, A. (2021). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif* (1st ed.). Bintang Pustaka Madani. <https://id.1lib.sk/book/28804251/004c17/metode-penelitian-komunikasi-kualitatif.html>
- Utara, P. S. (2025). *Peringatan Hari Pelayanan Publik Internasional, Ombudsman RI Sumut: Kualitas Pelayanan Publik DI Sumatera Utara Masih Belum Optimal*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia-peringatan-hari-pelayanan-publik-internasional-ombudsman-ri-sumut-kualitas-pelayanan-publik-di-sumatera-utara-masih-belum-optimal>
- Wardhani, S. P., Salsabila, N. R., Septia, R., & Wakhid, A. A. (2025). Public Relations Innovation in the Digital Era: Building Public Organizations ' Reputations Through Social Media. *Ijess: Indonesian Journal Of Educations And Social Studies*, 04(02), 165–179. <https://doi.org/10.33650/ijess.v4i2.13063>
- Wulur, F. C., & Mulyanti, D. (2023). Analisis Pengaruh Pemanfaatan Media Sosial Dalam Penyebaran Layanan Informasi Publik Di Pemerintahan. *Manabis : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 37–35. <https://doi.org/10.54259/manabis.v2i1.1549>
- Yungkul. (2025). Optimalisasi Sistem Administrasi Publik dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pemerintahan di Era Digital. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 6(7), 3103–3310. <https://japendi.publikasiindonesia.id/index.php/japendi/article/view/8431>
- Yusuf, A. M. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (4th ed.). Kencana. <https://id.1lib.sk/book/5686384/a48279/metode-penelitian-kuantitatif-kualitatif-san-penelitian-gabungan.html>

Lampiran 1. Dokumentasi Hasil Wawancara Penelitian

- 1) Dokumentasi Wawancara Narasumber 1 (Kepala / Staf bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan, Bapak Indra Kusuma Siregar, S.E)



- 2) Dokumentasi Wawancara Narasumber 2 (Staf penyiapan Materi dan Komunikasi Pimpinan bagian Editor Konten, Bapak Aldeza Juan)



- 3) Dokumentasi Wawancara Narasumber 3 (Staf Admin media sosial Biro Adpim, Hafizah Syafira)



- 4) Dokumentasi Wawancara Narasumber 4 (Staf Pengelola Website Resmi Biro Adpim, Fadli Satya Caniago)



5) Dokumentasi Wawancara Narasumber Pendukung 1, Masyarakat (Yumna Sari Harahap)



6) Dokumentasi Wawancara Narasumber Pendukung 2, Masyarakat (Muhammad Alfian Afandy)



7) Dokumentasi Wawancara Narasumber Pendukung 3, Masyarakat (Clara Azizah Nur Salim)



Lampiran 2. SK 1



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Ela menabab aunkid egar diatukan nomor dan tanggapnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK/KP/PTX/12/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

https://fslp.umsu.ac.id fslp@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
 Bapak/Ibu
 Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
 FISIP UMSU
 di
 Medan.

Medan, 25 November 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama Lengkap : ATIKA SORAYA HARAHAP
 NPM : 2203110083
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Tabungan sks : 125,0 sks, IP Kumulatif 3,87

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):

No.	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Peran Komunikasi Digital Biro ADPIM Provinsi Sumatera Utara Dalam Optimalisasi Layanan Informasi Publik Berbasis Teknologi	17 Des 2025
2	Strategi Komunikasi CSR PT. PLN UID Medan Dalam Program Pengembangan UMKM Mitra Binaan Di Kota Medan	
3	Strategi Komunikasi Publik PT. Toba Rulp Lestari (TPL) Dalam Menangani Krisis Penolakan Masyarakat Di Kantor Gubernur Sumatera Utara	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

- Tanda bukti lunas beban SIP tahap berjalan;
- Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi:

Diteruskan kepada Dekan untuk

Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 17 Desember 2025

Ketua,

(Dr. Akhyar Anshori, S.Sos, M.I.Kom)

NIDN: 0127048401

Pemohon,

(.. ATIKA SORAYA HARAHAP ..)
 Dosen Pembimbing yang ditunjuk
 Program Studi:

(Dr. Anis Saleh)
 NIDN: 083080902



Lampiran 3. SK 2



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SKIBAN-PT/Ak.Pp/PT/III/2024
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
 https://fslp.umsu.ac.id fslp@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
 Nomor : 2207/SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : 17 Desember 2025, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **ATIKA SORAYA HARAHAP**
 N P M : 2203110083
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026
 Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **PERAN KOMUNIKASI DIGITAL BIRO**
 (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) **ADMINISTRASI PIMPINAN SEKRETARIAT**
DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA
DALAM OPTIMALISASI LAYANAN
INFORMASI PUBLIK BERBASIS
TEKNOLOGI

Pembimbing : **Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 092.22.311 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 17 Juni 2026.

Ditetapkan di Medan,
 Pada Tanggal, 27 Djumadil Akhir 1447 H
 17 Desember 2025 M



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing vbs. di Medan;



Lampiran 4. SK 3



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini harap dicantumkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/IAK/KP/PT/XII/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6025474 - 6631003

https://filsip.umsu.ac.id filsip@umsu.ac.id umsumedan @umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-3

PERMOHONAN
 SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA
 (SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
 Bapak Dekan FISIP UMSU
 di
 Medan.

Medan, 26 Januari 2026

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama lengkap : ATIKA SORAYA HARAHAP
 NPM : 2203110083
 Program Studi : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: 2207/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2025 tanggal 17 Desember 2025 dengan judul sebagai berikut:

Peran Komunikasi Digital Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat
 Daerah Provinsi Sumatera Utara Dalam Optimalisasi Layanan
 Informasi Publik Berbasis Teknologi

Bersama permohonan ini saya lampirkan:

1. Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kunjng Peinjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Diketahui oleh Ketua
 Program Studi

(Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom)

NIDN: 0127048401

Menyetujui
 Pembimbing

(Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, MS)

NIDN: 0030017402

Pemohon,

(ATIKA SORAYA HARAHAP)





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Nomor : 203/UND/IL.3.AU/UMSU-03/IF/2026

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Jum'at, 30 Januari 2026
Waktu : 14.00 WIB s.d. selesai
Tempat : R. 410 Gd. CFISIP UMSU
Pemimpin Seminar : Dr. AKHYAR ANSHORI, M.I.Kom.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
16	FADILLAH ALIFFIA SASMITA	2203110145	Assoc. Prof. Dr. PUJI SANTOSO, S.S., M.SP.	Assoc. Prof. Dr. RIBUT PRIADI, M.I.Kom.	PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @INFOBKGSUMUT OLEH HUMAS BBIKG WILAYAH I DALAM MENYAMPAIKAN PERINGATAN DINI CUACA EKSTREM
17	RIZKI NUR HAFIDA	2203110093	CORRY NOVIRICA AP SINAGA, S.Sos., M.A.	Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI BBIKG WILAYAH I MEDAN DALAM MENINGKATKAN LITERASI SIAGA BENCANA HIDROMETEOROLOGI KEPADA MASYARAKAT
18	DESSY ANGRAINI	2203110072	H. TENERMAN, S.Sos., M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom.	KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK PETUGAS PEMADAM KEBAKARAN DALAM MENANGANI LAPORAN DARURAT MASYARAKAT DI KOTA MEDAN
19	ATIKA SORAYA HARAHAP	2203110083	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.	PERAN KOMUNIKASI DIGITAL BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA DALAM OPTIMALISASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI
20	SANDRINA RAHMANWATI	2203110289	Dr. FAIZAL HANZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom.	DIFUSI INOVASI KOMUNIKASI PEMASARAN AKUN TIKTOK @SABU-BERASTAGI DALAM MENARIK MIRAT BELI KONSUMEN

Medan, 10 Sabtu, 1447 H
29 Januari 2026 M



Lampiran 6. SK 5



UMSU
Cerdas Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAH-PTIAK/KPIPT/10/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://fisip.umu.ac.id | fisip@umu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Atika Soraya Harahap
NPM : 2203110003
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Peran Komunikasi Digital Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara Dalam Optimalisasi Layanan Informasi Publik Berbasis Teknologi

No.	Tanggal	Kegiatan/Advis/Bimbingan	Daftar Pembimbing
1.	20-01-26	Bimbingan Proposal (Latar Belakang Masalah dan Metode Penelitian).	
2.	26-01-26	Bimbingan Proposal (Metode Penelitian dan Cara pengutipan).	
3.	27-01-26	ACC Sempro.	
4.	05-02-26	Bimbingan Penajaman Latar Belakang Masalah.	
5.	07-02-26	Bimbingan memperkuat uraian teoretis yang digunakan.	
6.	09-02-26	Bimbingan Kategori Penelitian dan Draft Wawancara.	
7.	05-03-26	Bimbingan Hasil Penelitian	
8.	07-03-26	Bimbingan Pembahasan.	
9.	09-03-26	Bimbingan Simpulan dan Saran.	
10.	13-03-26	Bimbingan Abstrak dan Merapikan Skripsi.	
11.	31-03-26	ACC Skripsi.	

Medan, 31 Maret 2026..



Ketua Program Studi,

Dr. Akhyar Anshori, S.Sps., M.Kom
NIDN: 0127048401

Pembimbing

Dr. Arifin Saleh, S.Sos., M.S.P.
NIDN: 0030017402



Lampiran 7. Draft Wawancara

DB 24/2/2020
Ary Mangsiy la lapangan
A'

DRAFT WAWANCARA

Judul Penelitian : Peran Komunikasi Digital Biro Administrasi
Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera
Utara Dalam Optimalisasi Layanan Informasi
Publik Berbasis Teknologi

Nama Peneliti : Atika Soraya Harahap

NPM : 2203110083

Program Studi : Ilmu Komunikasi FISIP UMSU

Hari/Tanggal Wawancara :

A. Identitas Narasumber

1. Nama :
2. Usia :
3. Agama :
4. Jenis Kelamin :
5. Pendidikan Terakhir :
6. Pekerjaan/Lama Kerja :
7. No. Hp/WhatsApp :

B. Draft Pertanyaan Wawancara

B1. Wawancara Kepala / Staf Bagian Penyiapan Materi Dan Komunikasi Pimpinan
Wawancara ini difokuskan pada aspek kebijakan, strategi, dan evaluasi komunikasi digital.

- 1) Bagaimana strategi komunikasi digital yang dirancang untuk menyampaikan informasi pimpinan kepada masyarakat? Menurut Anda, apakah strategi komunikasi digital yang diterapkan sudah bersifat dua arah?
- 2) Bagaimana proses penentuan prioritas informasi yang akan dipublikasikan melalui media digital?
- 3) Bagaimana sistem pengelolaan dan koordinasi antar tim dalam mengelola media digital resmi Biro Adpim?
- 4) Apa standar atau pedoman yang digunakan dalam penyusunan dan penyajian konten digital?
- 5) Bagaimana mekanisme pengelolaan komentar, kritik, dan saran dari masyarakat di media digital?
- 6) Bagaimana upaya memastikan informasi dipublikasikan secara cepat dan tepat waktu?
- 7) Bagaimana proses verifikasi dan validasi informasi sebelum dipublikasikan?
- 8) Sejauh mana komunikasi dua arah diterapkan dalam media digital Biro Adpim?
- 9) Bagaimana cara mengevaluasi efektivitas layanan informasi publik berbasis teknologi?

- 10) Bagaimana komunikasi digital berkontribusi dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah?

B2. Wawancara Staf Penyiapan Materi Dan Komunikasi (Editor Konten)

Wawancara ini difokuskan pada proses produksi dan penyajian konten digital.

- 1) Bagaimana proses penyusunan konten sebelum dipublikasikan di media digital?
- 2) Bagaimana Anda menyesuaikan bahasa agar mudah dipahami oleh masyarakat luas?
- 3) Bagaimana cara memastikan informasi yang Anda olah telah sesuai dengan fakta dan data resmi?
- 4) Apa tantangan dalam menyederhanakan informasi birokrasi menjadi konten yang komunikatif?
- 5) Apakah ada pedoman editorial atau SOP dalam produksi konten digital?
- 6) Bagaimana Anda bekerja dalam situasi informasi yang harus segera dipublikasikan?
- 7) Apakah Anda menyesuaikan konten berdasarkan respons atau interaksi masyarakat?
- 8) Bagaimana tanggapan masyarakat memengaruhi penyusunan konten berikutnya?
- 9) Menurut Anda, bagaimana indikator bahwa konten yang dibuat sudah efektif?
- 10) Apa inovasi yang pernah dilakukan untuk meningkatkan kualitas penyajian informasi digital?

B3. Wawancara Admin Media Sosial Biro Adpim

Wawancara ini difokuskan pada pengelolaan platform digital dan interaksi publik.

- 1) Bagaimana sistem pengelolaan akun media sosial resmi Biro Adpim?
- 2) Platform apa yang paling efektif dalam menjangkau masyarakat? Mengapa?
- 3) Bagaimana prosedur dalam merespons komentar atau pesan masuk dari masyarakat?
- 4) Bagaimana cara membangun komunikasi dua arah dengan masyarakat melalui media sosial?
- 5) Berapa lama rata-rata waktu respons terhadap pertanyaan masyarakat?
- 6) Bagaimana memastikan pesan yang dipublikasikan tidak menimbulkan multitafsir?
- 7) Apa langkah yang dilakukan jika terjadi kesalahan informasi di media sosial?
- 8) Apakah ada evaluasi rutin terhadap performa media sosial?
- 9) Bagaimana Anda mengetahui bahwa masyarakat merasa puas terhadap layanan informasi digital?
- 10) Apakah media sosial membantu meningkatkan citra dan kepercayaan publik? Bagaimana bentuknya?

B4. Wawancara Pengelola Website Resmi Biro Adpim

Wawancara ini difokuskan pada aspek teknis dan aksesibilitas layanan informasi.

- 1) Bagaimana sistem pengelolaan dan pembaruan konten website resmi?
- 2) Bagaimana memastikan website mudah diakses oleh masyarakat?
- 3) Bagaimana memastikan informasi di website selalu update dan *real-time*?
- 4) Bagaimana pengaturan struktur menu agar informasi mudah ditemukan?
- 5) Bagaimana proses validasi dokumen atau informasi sebelum diunggah?

- 6) Apakah website ini menyediakan fitur interaktif seperti pengaduan atau formulir online?
- 7) Menurut Anda, apakah layanan informasi melalui website resmi ini juga turut mendukung peningkatan kualitas layanan informasi publik? Dan bagaimana efektifitas dari website ini dalam mendukung peningkatan tersebut?
- 8) Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap penggunaan website resmi?
- 9) Bagaimana pengelolaan kritik dan saran yang masuk melalui website?
- 10) Apakah ada pengembangan atau inovasi teknologi yang direncanakan untuk meningkatkan layanan?

B5. Wawancara Informan Pendukung (Masyarakat)

Wawancara ini difokuskan pada pengalaman pengguna layanan informasi digital.

- 1) Dari mana biasanya Anda memperoleh informasi terkait kegiatan pimpinan daerah? Apakah Anda tahu mengenai media sosial dan website dari Biro Administrasi Pimpinan Setda Provsu?
- 2) Apakah informasi yang disampaikan melalui media digital mudah dipahami?
- 3) Menurut Anda, apakah informasi yang disampaikan sudah dapat dipercaya?
- 4) Apakah informasi disampaikan secara cepat dan tepat waktu?
- 5) Pernahkah Anda berinteraksi melalui media digital Biro Adpim? Bagaimana pengalamannya?
- 6) Apakah Anda merasa mudah mengakses informasi melalui website atau media sosial resmi?
- 7) Apakah pertanyaan atau komentar Anda pernah ditanggapi?
- 8) Seberapa puas Anda terhadap layanan informasi publik berbasis teknologi ini?
- 9) Apakah komunikasi digital tersebut meningkatkan kepercayaan Anda terhadap pemerintah daerah?
- 10) Menurut Anda, apa yang perlu ditingkatkan dalam layanan informasi publik berbasis teknologi ini?

Lampiran 8. Surat Izin Penelitian



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Ela meulawab surat ini agar disetujui nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Nomor : 538/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026
 Lampiran : --
 Hal : *Mohon Diberikan izin
 Penelitian Mahasiswa*

Medan, 18 Ramadhan 1447 H
 07 Maret 2026 M

Kepada Yth : Kepala Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat
 Daerah Provinsi Sumatera Utara
 di-
 Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
 Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara, atas nama :

Nama mahasiswa : **ATIKA SORAYA HARAHAP**
 N P M : 2203110083
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2025/2026
 Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **PERAN KOMUNIKASI DIGITAL BIRO
 ADMINISTRASI PIMPINAN SEKRETARIAT
 DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA
 DALAM OPTIMALISASI LAYANAN
 INFORMASI PUBLIK BERBASIS
 TEKNOLOGI**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan,



M. FARID SALEH, S.Sos., MSP.
 NEDN. 0030017402



Cc : File.



Lampiran 9, Surat Balasan Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Pangeran Diponegoro Nomor 30, Medan, Kode Pos 20152
Telepon (061) 4156000

Medan, 13 Maret 2026

Nomor : 400.14.5.4/870/BAP/III/2026
Sifat : Biasa
Lampiran :
Hal : Permohonan Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di

Medan

Menindaklanjuti Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor 538/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026 tanggal 07 Maret 2026 hal Permohonan Penelitian, dengan nama yang tercantum di bawah ini :

No	Nama	NPM	Judul
1.	Atika Soraya Harahap	2203110083	Peran Komunikasi Digital Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara Dalam Optimalisasi Layanan Informasi Publik Berbasis Teknologi

Berkaitan dengan hal tersebut, pada prinsipnya kami menyetujui dan menerima mahasiswa dimaksud untuk melaksanakan Penelitian di Biro Administrasi Pimpinan Setdaprovsu.

Dalam pelaksanaan riset data mahasiswa wajib menaati segala peraturan yang berlaku di Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Demikian disampaikan, atas perhatian diucapkan terima kasih.

KEPALA BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN,

ADY PUTRA PARLAUNGAN, S.AP, M.AP
PEMBINA UTAMA MUDA/IV-c
NIP. 198406282002121003

Lampiran 10, SK 10

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

3K-10



UNDANGAN PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR
 (SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 789/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Hari, Tanggal : Jumat, 10 April 2026
 Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2
 Pembukaan : 08.00 WIB



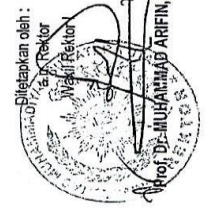
UMSU
 Unggul | Cerdas | Terpercaya

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	Waktu	TIM PENGUJI			Judul Ujian Tugas Akhir
				PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	EVA ADHA	2203110302		Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si	ANALISIS HUBUNGAN INTENSITAS KONSUMSI KONTEN MEDIA SOSIAL DENGAN DAYA KONSENTRASI ERA BRAINROT CULTURE PADA MAHASISWA FISIP UMA
2	ALFREZA MAURIFA	2203110098		Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si	Dr. LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom	Dr. FAZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos, M.I.Kom	REPRESENTASI HUMAN INTEREST PADA FOTO PEMULUNG ANAK-ANAK DALAM MAJALAH SERATAWA EDISI I
3	DESSY ANGGRAINI	2203110072		Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	Dr. LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom	KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK PETUGAS PEMADAM KEBAKARAN DALAM MENANGANI LAPORAN DARURAT MASYARAKAT DI KOTA MEDAN
4	ATIKA SORAYA HARAHAP	2203110083		Dr. LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP	PERAN KOMUNIKASI DIGITAL BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA DALAM OPTIMALISASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI
5	HALIMAH TUSSADYAH	2203110040		Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom	Dr. SIGIT HARDYANTO, S.Sos, M.I.Kom	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	CALON-JEMAH PADA PROGRAM TABUNGAN UMROH P.T. SAFARINDO ALBAROKAH

Total : 51 mhs & 08/04/26

Notulis Sidang:

1.



Ditelaah dan ditandatangani oleh:
 Wakil Rektor

Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum.

Ketua

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.

Pemita Ujian

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom



Medan, 20 Stawal 1447 H
 08 Maret 2026 M

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Atika Soraya Harahap
 NPM : 2203110083
 Tempat / Tanggal Lahir : Medan / 11 Juni 2004
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Kewarganegaraan : Indonesia
 Alamat : Jl. Cemara Gg. Seri No. 16, Pulo Brayon Darat II,
 Kecamatan Medan Timur, Medan
 Anak ke : 1 Dari 1 Bersaudara
 E-mail : atikasoraya010@gmail.com

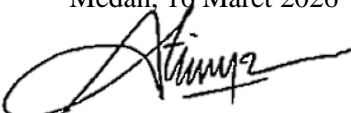
Nama Orang Tua

Nama Ayah : Edy Harahap
 Nama Ibu : Siti Maimunah
 Alamat : Jl. Cemara Gg. Seri No. 16, Pulo Brayon Darat II,
 Kecamatan Medan Timur, Medan

Pendidikan Formal

1. SD SWASTA PERTIWI
2. SMP SWASTA ISLAM AL-ULUM TERPADU MEDAN
3. MAN 1 MEDAN
4. S1 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Medan, 16 Maret 2026


Atika Soraya Harahap